Consulting and Audit Canada
An Agency of Public Works and Government Services Canada

Conseils et Vérification Canada
Une agence de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

SONDAGE SUR LA GESTION DES RENSEIGNEMENTS DÉTENUS PAR LE GOUVERNEMENT

BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU CANADA

Août 2002

Conseils et Vérification Canada
112, rue Kent
Place de Ville, Tour B
Ottawa, Ontario
K1A 0S5

Projet n° 570-2347

Table des matières

Liste des illustrations ii

Liste des tableaux iii

Liste des abréviations iii

Sommaire iv

1.0 Introduction 1
1.1 Contexte 1
1.2 Objectifs et portée 5
1.3 Organisation du rapport 5

2.0 Résultats 6
2.1 Méthodologie 6
2.2 Résultats 7

3.0 Recommandations 36

Annexes
A – Ministères et agences interrogés
B – Lettre d'introduction
C - Questionnaire
D – Lettre de suivi
E - Tableaux

Liste des illustrations

2.1	Q4a. Les renseignements détenus sont disponibles pour diffusion auprès du public	10
2.2	Q4b. Les renseignements détenus sont disponibles pour utilisation par d'autres organismes gouvernementaux	11
2.3	Q4c. Toutes les publications sont déposées à la bibliothèque de l'établissement	12
2.4	Q4d. Les publications sont cataloguées conformément aux normes établies	13
2.5	Q4e. Les renseignements catalogués qui en résultent sont mis à la disposition des autres bibliothèques	14
2.6	Q4f. Au sein de l'établissement, les décideurs ont facilement accès à toutes les publications	15
	Q4g. Le public a accès, sur demande, à tous les documents publiés par l'établissement	16
2.8	Q4h. L'établissement gère ses publications électroniques d'une façon semblable aux autres formes de médias	17
2.7	Q4i. Les publications de l'établissement sont emmagasinées et protégées dans la bibliothèque de l'établissement	18
2.10	Q4j. Les publications de l'établissement sont gérées en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme	19
2.11	Q4k. L'établissement archive des versions de son site Web en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme	20
2.12	Q4l. Toutes les publications sont déposées à la BNC	21
2.13	Q4m. Les renseignements de catalogage au sujet des publications sont reportés au Catalogue collectif national pour être inclus dans AMICUS	22
2.14	Q4a à Q4m. Organisation, transmission, utilisation et récupération des publications	23
2.15	Q6. Quels moyens utilisez-vous pour mettre à la disposition du public les publications ministérielles?	24
2.16	Q8. De quelle façon le catalogue des publications est-il mis à la disposition du public??	25
2.17	Q9. Quelle est la couverture du ou des catalogue(s) de publication??	26
2.18	Q11. Quelle proportion des publications de l'établissement est déposée à la bibliothèque de l'établissement?	27
2.19	Q12. Sous quels formats les publications sont-elles déposées à la bibliothèque ministérielle?	28
2.20	Q14. Est-ce que vos publications sont gérées en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme?	29
2.21	Q15. Quelles sont les heures d'ouverture de la bibliothèque ministérielle? (moyenne des heures)	30
2.22	Q17. Parmi les choix suivants, à qui votre bibliothèque prête-t-elle des publications ministérielles?	31
2.23	Q19. Comment le catalogue de la bibliothèque est-il mis à la disposition de vos clients?	32
2.24	Q28. Satisfaction au regard des conseils de la BNC	35

Liste des tableaux

2.1 Emplacement des réponses, par province et par région 8

Liste des abréviations

CAC Conseils et Vérification Canada

CCEL Centre canadien d'échange du livre

PU Présentation uniforme

CBGF Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral

PSD Programme de services aux dépositaires

GRDG Gestion des renseignements détenus par le gouvernement

RCN Région de la capitale nationale

BNC Bibliothèque nationale du Canada

CCN Catalogue collectif national

SCT Secrétariat du Conseil du Trésor

Sommaire

Ce rapport présente les résultats du Sondage auprès des agents responsables de la gestion des renseignements détenus par le gouvernement effectué en mars et en avril 2002 par Conseils et Vérification Canada (CVC) pour la Direction générale des politiques stratégiques et de la planification de la Bibliothèque nationale du Canada (BNC). Ce sondage faisait suite à un sondage mené auprès des agents responsables de la gestion des renseignements détenus par le gouvernement, plus tôt en 1999.

Le rapport du sondage mené en 1999 recommandait que la BNC effectue un sondage sur la gestion des publications détenues par le gouvernement fédéral sur une base régulière, après avoir établi l'information de base utile qui serait comparée avec les résultats futurs. Pour respecter les recommandations du sondage de 1999 sur la conception du sondage, le sondage 2002 a été distribué aux bibliothécaires de tous les ministères et de toutes les agences auxquels la politique s'applique; cela comprend les fonctions centralisées ou de l'administration centrale, de même que les fonctions décentralisées au sein des régions; au sondage de 1999, on ajoutait des questions sur les nouveaux médias, les métadonnées, les thésaurus et le niveau de satisfaction au regard des services fournis par la BNC pour appuyer la mise en œuvre de la politique de gestion des renseignements détenus par le gouvernement (GRDG).

Les récents développements, comme la cueillette systématique des documents électroniques par la Bibliothèque nationale, la formation du Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral (CBGF), l'équipe d'Action sur les métadonnées, le développement des normes de présentation uniforme du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT) et la diffusion prochaine de la nouvelle Politique de gestion des renseignements détenus par le gouvernement (GRDG), ont incité la BNC à mener un sondage révisé sur la gestion des renseignements détenus par le gouvernement fédéral. Les objectifs de ce sondage étaient de déterminer le niveau de sensibilisation et d'observation de la GRDG, de préciser les domaines au sein desquels la BNC pourrait aider à la mise en œuvre de la politique et de comparer la situation actuelle aux résultats du sondage mené en 1999. Le sondage de 2000 était distribué aux membres du CBGFque l'on retrouve au sein des ministères et agences du pays.

Du 14 mars au 26 avril, on a reçu les réponses de 52 des 68 organisations qui prenaient part au sondage (76 p. cent) et de 97 des 190 membres du CBGF (51 p. cent).

Soixante-huit pour cent des répondants ont indiqué qu'il existait un centre de responsabilité pour la gestion des publications de leur établissement. Pour plus de la moitié des répondants, cette responsabilité incombait à la bibliothèque, mais plusieurs autres domaines étaient mentionnés (par ordre décroissant d'importance), soit : communications, services de renseignements, mise en marché, affaires publiques, édition, recherche et

centres de référence et de documentation au sein des organisations qui ne disposent pas de bibliothèques.

Le sondage comportait un ensemble de questions associées à l'organisation, à la transmission, à l'utilisation et à la récupération des publications. Les répondants étaient plus susceptibles de convenir que les fonds de renseignements sont disponibles pour diffusion auprès du public; que les fonds de renseignements sont mis à la disposition des autres établissements du gouvernement qui désirent les utiliser; et que les publications sont cataloguées conformément aux normes établies. En outre, ils étaient plus susceptibles de ne pas être d'accord pour dire que les renseignements catalogués au sujet des publications sont reportés au Catalogue collectif national (CCN) pour être ajoutés à la base de données bibliographiques de la Bibliothèque nationale, AMICUS; que l'établissement archive des versions de son site Web en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme; et que toutes les publications sont déposées à la bibliothèque de l'établissement.

On peut retrouver plusieurs explications à ces résultats chez les répondants qui ne reportent pas leurs renseignements au CCN. Ainsi, certaines bibliothèques fédérales suivent des normes de catalogage qui sont différentes d'AMICUS et incompatible avec ce système. Des bibliothèques de très petites organisations ont expliqué qu'elles disposaient de ressources limitées pour le catalogage, la recherche et autres tâches. En ce qui a trait aux ministères qui n'archivent pas les versions de leurs sites Web, plusieurs ont mentionné que puisqu'elles évoluent dans un environnement décentralisé avec des bibliothèques multiples, elles ne disposent d'aucun point de contact unique pour assurer la coordination de la production, du catalogage, de l'élimination et du suivi de toutes les publications.

Faits saillants

- Les publications ministérielles sont le plus souvent mises à la disposition du public par l'entremise de l'Internet (81 pour cent), en dépôt à la bibliothèque ministérielle (78 pour cent), et en dépôt à la BNC (68 pour cent).

- Seulement la moitié des répondants ont indiqué que les publications électroniques publiées par l'établissement étaient gérées en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme. La plupart de ces établissements déposent ce matériel à la bibliothèque ministérielle, à la BNC ou dans un dépôt local.

- Il est important de noter qu'un important pourcentage de répondants ne gèrent pas leurs publications électroniques de façon semblable aux autres formes de médias. En outre, plusieurs ont noté que leur établissement n'archivait pas de versions de son site Web en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme. Avec une portée géographique plus vaste, le problème des bibliothèques décentralisées et le manque de cohérence dans la production, le catalogage, l'élimination et le suivi des publications ministérielles était mis en évidence.

- Un peu plus de la moitié des répondants ont indiqué que leur ministère disposait d'un répertoire des publications à jour et que près de 90 pour cent de ces répertoires

étaient disponibles sur l'Internet. Les éléments les plus communs à ces répertoires étaient les publications imprimées gratuites, les publications sur l'Internet et les publications imprimées non gratuites.

- Toutes les bibliothèques qui ont répondu avaient reçu des publications en dépôt tandis qu'un cinquième de ces répondants n'avaient reçu que des publications en dépôt. Les autres formats les plus souvent déposés étaient les cédéroms, les films et les vidéos.

- Des 97 membres du CBGF qui ont répondu, 93 possédaient une bibliothèque ministérielle selon la définition du CBGF. Environ un cinquième des répondants estimaient que 100 pour cent de leurs publications ministérielles étaient en dépôt tandis qu'un autre cinquième indiquait que moins de 50 pour cent de leurs publications étaient en dépôt.

- Les fonds de publications ministérielles sont catalogués par 94 pour cent des établissements qui possèdent une bibliothèque. Près du deux-tiers de ces catalogues sont disponibles sur leur Intranet, tandis que la moitié est disponible sur l'Internet. Seulement 4 pour cent utilisent des catalogues de téléconsultation ou des catalogues sur fiches.

- Environ le deux-tiers des répondants ont indiqué qu'ils étaient au courant de la norme de l'information sur les métadonnées du Conseil du Trésor. De ce nombre, les trois-quarts appliquent cette norme à leur site Internet ministériel. Un peu plus du tiers des utilisateurs ont noté que cette responsabilité incombait à la bibliothèque, mais dans la plupart des cas, c'est le webmestre ou le groupe informatique qui appliquait la norme.

- En ce qui a trait aux normes sur les métadonnées, un nombre un peu plus élevé (57 p. cent) étaient au courant de la norme de l'information sur les thésaurus et les vocabulaires contrôlés du Conseil du Trésor. Seulement 44 pour cent appliquaient cette norme à leur site Internet. Les bibliothèques ministérielles étaient moins susceptibles d'appliquer cette norme. Dans la majorité des cas, cette responsabilité incombait au webmestre, les groupes informatiques et de communications ne jouant qu'un rôle mineur à cet effet.

- Quatre-vingt-deux pour cent des répondants ont indiqué que leur établissement disposait de ses publications excédentaires par l'entremise du Centre canadien d'échange du livre (CCEL) de la Bibliothèque nationale du Canada. De ceux qui ne le faisaient pas, plusieurs ont indiqué qu'ils ne connaissaient pas le CCEL ou qu'ils ne savaient pas que la Loi sur la Bibliothèque nationale exige que l'on utilise le CCEL. D'autres ont mentionné le coût de l'expédition du matériel au CCEL à Ottawa, la disponibilité d'entrepôts locaux de stockage et une entente avec une entreprise locale de recyclage qui accepte les déchets sans frais. Cependant, d'autres ont noté une quantité insuffisante de publications, la nature commerciale de leurs

publications, les questions de classification et de sécurité ou le manque d'intérêt du CCEL envers leurs publications.

- Le sondage de 1999 demandait quelle aide pouvait être apportée par la BNC au regard de la mise en œuvre de la politique de GRDG et environ le deux-tiers des répondants avaient l'impression que la BNC pouvait les aider à la prestation de conseils sur la gestion de leur matériel, tandis que la moitié considérait que des conseils sur la préservation et/ou la conservation pouvaient être utiles. La prestation d'une collection de sauvegarde et d'un service pour les publications ministérielles, de même que des données de catalogage, étaient plutôt considérés comme moins importants. Le sondage de 2002 demandait spécifiquement si les répondants avaient communiqué avec la BNC pour obtenir ce type d'aide. Le pourcentage le plus élevé (40 p. cent) avait communiqué avec la BNC pour les données de catalogage, et un pourcentage beaucoup moins élevé avait demandé de l'aide pour la gestion des publications ministérielles, des conseils sur la préservation et/ou la conservation, des collections de sauvegarde ou des services relatifs aux publications ministérielles. Un autre tiers avait communiqué avec la BNC pour d'autres raisons, y compris le CCEL, soit pour des dépôts, des commandes, des prêts entre bibliothèques, le téléchargement des données MARC dans AMICUS et le dépôt de publications électroniques. Dans l'ensemble, ceux qui ont reçu de l'aide de la BNC étaient satisfaits ou très satisfaits des conseils obtenus. En particulier, les 34 répondants qui ont reçu des conseils sur les données de catalogage étaient soit satisfaits, soit très satisfaits.

- La responsabilité de la gestion du matériel publié incombe à une gamme de services au sein des établissements fédéraux. Le fait que l'application des normes de l'information sur les métadonnées et sur les thésaurus et les vocabulaires contrôlés du Conseil du Trésor se situe en grande partie en dehors de la portée des bibliothèques ministérielles pose certains problèmes de planification pour l'équipe d'Action sur les métadonnées du CBGF.

CHAPITRE 1

INTRODUCTION

Ce rapport présente les résultats du sondage sur la gestion des renseignements détenus par le gouvernement, effectuée en mars et en avril 2002 pour la Direction générale des politiques stratégiques et de la planification de la Bibliothèque nationale du Canada (BNC) par Conseils et Vérification Canada (CVC). Ce sondage fait suite à un sondage mené auprès des agents responsables de la gestion des renseignements détenus par le gouvernement plus tôt en 1999.

La première section présente le contexte du sondage ainsi que l'objectif et la portée du travail accompli par Conseils et Vérification Canada (CVC). Cette première section conclut par un plan de l'organisation du rapport.

1.1 Contexte

La Direction de la politique administrative du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a d'abord émis en 1989 une politique complète sur la gestion des fonds documentaires détenus par le gouvernement. La politique de gestion des renseignements détenus par le gouvernement s'applique à tous les ministères et à toutes les agences, y compris les établissements publics et les directions générales considérés comme des ministères aux fins de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ce document essentiel constituait une partie du système global de gestion de l'information du gouvernement. La politique visait à couvrir la gestion de tous les fonds de renseignements détenus par le gouvernement, tant les enregistrements que le matériel publié, tout en excluant les publications gouvernementales détenues dans les bibliothèques. La BNC se voyait accorder un rôle spécifique au sein de la politique, soit de faire le compte-rendu de tout ce qui touchait à l'information publiée.

En décembre 1993, des entrevues ont été menées auprès des bibliothécaires supérieurs de cinq ministères fédéraux, afin de déterminer la portée de la mise en oeuvre de la GRDG, de préciser le rôle de la BNC au regard de la mise en œuvre de cette politique et de recueillir des suggestions pour l'amélioration de la politique ou des lignes directrices qui s'y rattachaient. Ces entrevues ont permis de constater que la participation de la bibliothèque, la portée et le style de la mise en œuvre ainsi que les connaissances au sujet de la politique variaient d'un établissement à l'autre. L'on a également constaté qu'il existait un consensus chez les bibliothécaires à l'effet que la politique n'avait jamais visé à couvrir les activités des bibliothèques; et que les étapes du cycle de vie des fonds de renseignements qui constituent la force des bibliothèques – l'utilisation et la diffusion de l'information – n'étaient pas abordés dans la politique. Il semblait que cela se traduisait par la perception que ces

activités n'étaient pas importantes, et par une érosion des ressources et du support dans certains établissements. À ce moment, l'Administrateur général de la Bibliothèque nationale avait identifié un rôle pour les bibliothèques en ce qui a trait à la saisie des publications électroniques et à la prestation d'un accès public aux publications ministérielles. Cette revue recommandait que la BNC devienne plus active de façon à assumer son rôle au regard de la mise en œuvre de la politique, similaire à celui des Archives nationales, et que la BNC surveille davantage la gestion des publications produites par les ministères. Elle spécifiait que les activités d'acquisition des bibliothèques devaient être rendues explicites dans la politique. Elle suggérait également que le problème des bibliothèques ne se situait pas au niveau de la politique, mais au niveau de son application, et qu'une orientation plus poussée était nécessaire relativement à la façon de traiter certains types spécifiques de renseignements, et certains renseignements à diverses étapes du cycle de vie. Enfin, l'étude indiquait qu'il était nécessaire que l'on énonce clairement qui devait prendre part à la gestion des renseignements publiés et qu'une meilleure coordination était nécessaire entre ces intervenants.

La toute dernière version de la politique de GRDG en date du 31 juillet 1994 énonce que le SCT surveillera l'observation de tous les aspects de la politique par des rapports ministériels de vérification interne; et que les Archives nationales ont la responsabilité spécifique d'évaluer la politique au nom du SCT. La Bibliothèque nationale a la responsabilité, en vertu de la politique de GRDG, de surveiller l'application de la politique en ce qui a trait aux renseignements publiés[1].

En novembre 1995, les Archives nationales et le Conseil du Trésor du Canada ont publié le « Guide de revue de la gestion des renseignements détenus par le gouvernement ». Ce guide était préparé par les Archives nationales sous la direction d'un groupe de travail interministériel afin d'aider les gestionnaires et le personnel à faire l'évaluation de la mise en œuvre de la politique de GRDG exigeant une vaste gamme de fonctions et de médias. La BNC a participé activement à ce groupe de travail et a veillé à ce que tous les aspects de la politique pertinents au matériel publié et aux rôles de la BNC et des bibliothèques fédérales soient représentés.

Après avoir consulté le Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral (CBGF) à sa réunion annuelle du mois de juin 1998, la BNC a décidé de mener un sondage auprès des représentants de la GRDG. Ce sondage, mené en 1999, a révélé un manque de connaissances et un manque d'observation au regard de plusieurs éléments de la politique de GRDG en relation avec les publications. En outre, il était suggéré par les répondants de ce sondage que la politique était traitée comme une « ligne directrice » - que les lignes

[1] Aux fins de la présente étude, la définition suivante s'applique : le terme « publications » est utilisé dans le contexte de la Bibliothèque nationale et de la Loi sur la Bibliothèque nationale. Ce terme renvoie à des documents bibliothécaires de toute sorte, de toute nature et de toute description résultant de l'acte d'édition et de diffusion pour distribution ou vente publique. Les publications comprennent le matériel tel que les livres, les cartes, les périodiques ou les documents de discussion, les enregistrements audio ou vidéo, les publications en ligne/en réseau (statiques et dynamiques) ainsi que les disques compacts. Les publications peuvent prendre n'importe quelle forme sur ou dans laquelle l'information est rédigée, enregistrée, stockée ou reproduite. La Bibliothèque nationale fournit une orientation au regard des documents des sites Internet du gouvernement qui doivent être considérés comme « livres » aux fins de la Loi sur la Bibliothèque nationale.

directrices du SCT sans mesure d'observation étaient inutiles et qu'il était nécessaire d'assumer davantage la responsabilité de la non-observation. Un grand pourcentage ne gérait pas les publications électroniques de façon semblable aux autres formes de médias, et plusieurs mentionnaient l'absence d'une politique pour la conservation et l'archivage des publications électroniques, indiquant de fait qu'une catégorie croissante de publications n'étaient pas « rationalisées ».

Le rapport de 1999 recommandait que la BNC effectue un sondage sur la GRDG de façon régulière, après avoir établi l'information de base utile pour comparaison avec les résultats futurs. Suite aux recommandations relatives à la conception du sondage, les éléments suivants ont été adoptés pour le sondage de 2002 :

- La liste des répondants éventuels comprenait les bibliothécaires de tous les ministères et de toutes les agences auxquels la politique s'applique.

- La liste des répondants éventuels comprenait également les fonctions décentralisées ou d'administration centrale, ainsi que les fonctions décentralisées au sein des régions.

- Des questions additionnelles étaient ajoutées pour évaluer le niveau de satisfaction au regard des services offerts par la BNC, relativement à l'appui à la mise en œuvre de la politique.

Depuis le sondage de 1999, le CBGF a créé une équipe d'Action sur les métadonnées et lui a assigné la tâche de développer des façons concrètes selon lesquelles les bibliothèques peuvent se situer sur le plan de la création et de la formation en matière de métadonnées au sein des ministères; d'en tirer des pratiques exemplaires et de les partager avec la communauté.

Les quelques 300 bibliothèques du gouvernement fédéral sont presque toutes organisées selon une variété de modèles au sein de leurs ministères ou agences, mais elles sont, en outre, interconnectées de plusieurs façons. Les ententes de collaboration informelles sont la norme pour le partage des systèmes de catalogues et de renseignements qu'ils contiennent, l'emprunt du matériel, les références de questions, la collecte spécialisée, le perfectionnement professionnel, etc.

Le gouvernement fédéral utilise le Web comme outil de communication, mécanisme d'édition et outil de distribution pour l'information sur ses programmes et services. Par conséquent, on retrouve des quantités énormes d'information sur le gouvernement canadien sur le Web, et cette quantité connaît une croissance exponentielle. L'information doit être recherchée, trouvée, gérée, etc. et les métadonnées sont un outil important de l'ensemble d'outils prévus à cet effet.

La norme de présentation uniforme, y compris la norme pour les métadonnées, a été approuvée par les ministres du Conseil du Trésor en mai 2002 et le Secrétariat du Conseil du Trésor a élaboré l'orientation à l'intention des ministères. Cependant, la mise en œuvre de cette norme ne s'est pas faite de façon uniforme à l'échelle des ministères, tant dans la

portée à laquelle elle a été mise en œuvre (certains ministères n'ont pas commencé à l'utiliser) que dans le niveau et la qualité des métadonnées appliquées.

Depuis le dernier sondage, la BNC a entrepris plusieurs initiatives associées à la gestion de l'information :

- Coordination des métadonnées. En mars 2002, la Bibliothèque nationale a ouvert un nouveau poste de coordonnateur des métadonnées pour favoriser l'expertise et la coordination des diverses initiatives de métadonnées au sein de la Bibliothèque nationale et pour remplir le rôle de leadership de la Bibliothèque nationale en matière de métadonnées au sein du gouvernement fédéral. Le coordonnateur des métadonnées offre un support de gestion de projets pour la prestation de l'accès à des sujets sur la passerelle culturelle Web du ministère du Patrimoine canadien, et l'inscription de vocabulaires du sujets contrôlés en usage sur les sites Web des ministères fédéraux.

- Thésaurus et vocabulaires contrôlés. L'automne dernier, la BNC a lancé une page Web sur les thésaurus et les vocabulaires contrôlés (http://www.nlc-bnc.ca/8/4/r4-280-f.html). La page Web a été transmise à grande échelle et a reçu une réponse très positive. Les prochaines étapes comprennent le développement de la page de même que le développement d'un système d'inscription pour les outils terminologiques utilisés par le gouvernement fédéral.

Le Programme des services aux dépositaires de la BNC a entrepris plusieurs projets en collaboration avec d'autres ministères :

- Service de localisation des publications du gouvernement fédéral. Ce service est développé grâce à un partenariat entre le Programme de services aux dépositaires, Communication Canada et la Bibliothèque nationale. L'objectif de ce service est d'améliorer l'accès à l'information sur les publications du gouvernement fédéral canadien. Prévu pour cet été, le Service de localisation des publications du gouvernement fédéral donnera accès aux :

  - Fiches bibliographiques des publications du gouvernement fédéral canadien de la Collection et du Catalogue de la Bibliothèque nationale du Canada (AMICUS)
  - Renseignements sur l'endroit où sont situées les bibliothèques canadiennes du Catalogue collectif canadien
  - Publications électroniques du gouvernement fédéral canadien

- Service de localisateur permanent pour les publications gouvernementales. La Bibliothèque nationale et le Programme des services aux dépositaires ont mené des recherches sur la question de permanence pour l'information du gouvernement fédéral que l'on retrouve sur l'Internet. En mars, une étude détaillée des solutions disponibles et des recommandations a été complétée. Les prochaines étapes comprennent un examen des recommandations et des mesures de suivi, comme le

développement de pratiques exemplaires, de lignes directrices et d'un plan des communications.

Avec ces récents développements et la nouvelle politique de gestion des renseignements détenus par le gouvernement (GRDG) prévue pour les mois à venir, la BNC a saisi l'occasion de mener un autre sondage pour déterminer le niveau de sensibilisation à la politique et d'observation de cette politique; préciser les domaines où la BNC peut aider à la mise en œuvre de la politique; et comparer ces résultats aux résultats du sondage effectué en 1999. Le sondage était mené auprès des membres du CBGF dans les ministères et agences du pays.

1.2 Objectifs et portée

Les objectifs de ce projet étaient de :

- Déterminer le niveau de sensibilisation à la politique et d'observation de cette politique;
- Déterminer les domaines où la BNC peut aider à la mise en œuvre de la politique; et
- Comparer ces résultats au sondage mené en 1999.

Le sondage sollicitait les réponses des membres du CBGF à l'échelle du pays.

1.3 Organisation du rapport

Ce rapport a été organisé de façon similaire au questionnaire. Les résultats de chaque question sont présentés dans l'ordre selon lequel elles apparaissaient dans le questionnaire. Les réponses des questions ouvertes étaient examinées pour en déterminer les thèmes communs, puis résumées.

Les résultats du sondage sont présentés au Chapitre 2; les conclusions et les recommandations tirées du sondage sont résumées au Chapitre 3.

CHAPITRE 2

RÉSULTATS

Ce chapitre décrit la méthodologie suivie pour le sondage et présente les résultats de ce sondage. Les résultats seront examinés dans l'ordre selon lequel les questions étaient posées dans le questionnaire.

2.1 Méthodologie

Le questionnaire de 1999 qui avait été élaboré par CVC en consultation avec la Direction de la gestion des ressources en information a été passé en revue et modifié pour inclure des questions sur les nouveaux médias, les métadonnées, les thésaurus et la satisfaction du service.

Le sondage consistait en 28 questions ouvertes et fermées. Les questions étaient pour la plupart fermées et les organismes interrogés devaient choisir une ou plusieurs réponses selon la situation présentée. Une échelle de Likert à cinq éléments était utilisée pour deux de ces questions. Les répondants devaient noter leurs réponses qui pouvaient varier de « fortement en désaccord » à « tout à fait d'accord » ou de « très insatisfait » à « très satisfait ».

Une fois les versions préliminaires révisées par la BNC, le questionnaire a été traduit puis mis à l'essai en ligne dans les deux langues officielles.

La BNC a compilé une liste de répondants éventuels à partir de données sur les membres du CBGF. Elle a ensuite examiné ces listes, éliminé les adresses de courriel en double et les adresses de courriel inutiles, pour obtenir une population de 190 pour 68 ministères et agences (Voir Annexe A).

Le 14 mars 20002, l'Administrateur général de la Bibliothèque nationale a transmis un message de courrier électronique aux membres du CBGF(Voir Annexe B), soulignant les objectifs du sondage. On demandait aux membres de répondre au questionnaire (Annexe C), soit en le complétant en ligne, soit en l'imprimant puis en le soumettant à CVC par télécopieur ou par courrier électronique. Une lettre de rappel a été envoyée deux semaines plus tard (Annexe D).

Les données ont été téléchargées, vérifiées pour déceler les erreurs de codage et les inconsistances logiques, puis analysées à l'aide de l'Ensemble des programmes statistiques relatifs aux sciences sociales (SPSS/PC V11). Les fréquences, les tabulations croisées et les moyennes ont été calculées.

2.2 Résultats

Au cours de la période du 14 mars au 26 avril, on a obtenu les réponses de 52 des 68 organisations sondées (76 p. cent) et de 97 des 190 membres du CBGF (51 p. cent) à qui le sondage avait été transmis.

Bien que ces taux de réponse soient acceptables, la population sondée est réduite. En résultat, le nombre de réponses n'est statistiquement significatif que si l'on utilise un critère libéral[2]. Cela signifie que d'un point de vue statistique, les résultats peuvent être généralisés à l'ensemble de la population de représentants de la GRDG, mais qu'un biais dû à la non-réponse peut demeurer. Il est possible que, en ce qui a trait aux caractéristiques d'intérêt envers ce sondage, ceux qui n'ont pas répondu au sondage soient différents des répondants. Il semble que les ministères et agences qui n'ont pas répondu étaient, en majorité, de petite taille, bien qu'au moins deux grandes bibliothèques bien établies n'aient pas répondu.

En Annexe E, le Tableau 1 résume les résultats des sondages de 2002 et 1999, et le Tableau 2 compare les résultats de la Région de la capitale nationale (RCN) à ceux de l'extérieur de la RCN. Dans le cas du premier, il faut noter que les populations sondées étaient différentes. En 1999, 60 représentants de la GRDG avaient été sondés, mais dans plusieurs cas, c'est le bibliothécaire qui répondait au sondage. Seulement un questionnaire était accoré à chacune des 46 organisations répondantes. Le sondage de 2002 n'a pas sondé les représentants de la GRDG mais 190 membres du CBGF (dont certains qui pourraient avoir répondu au sondage de 1999), représentant 68 organisations fédérales. Avec 97 réponses de 52 organisations, plus d'une réponse a été reçue pour chacune, mais elles provenaient de différentes bibliothèques et de différents endroits. En 1999, seulement trois réponses provenaient de l'extérieur de la RCN; en 2002, 47 ou 49 pour cent des réponses provenaient de l'extérieur de la RCN. Ces différences entre les populations doivent être prises en compte au moment de comparer les résultats des deux sondages. Lorsque l'on compare les résultats de la RCN à ceux de l'extérieur, il faut également le faire avec précaution en raison des chiffres plus bas que cela suppose et de la marge d'erreur notée précédemment.

Les réponses à chaque question seront traitées, avec des comparaisons entre les deux sondages, et entre la RCN et l'extérieur, le cas échéant.

[2] Le coefficient de confiance en résultant pour les deux ministères et les membres du CBGF était de 90 pour cent avec une marge d'erreur de ± 6 pour cent (par ex., la marge d'erreur est de 6 pour cent, 9 fois sur 10).

Q1. Emplacement

La proportion la plus importante de répondants (50.5 pour cent) était située au sein de la RCN (Tableau 2.1). Les sondages ont également été reçus en grand nombre de l'extérieur de la RCN, tant au Québec qu'en Ontario.[3]

Tableau 2.1
Emplacement, par province

	N°	Pourcentage du total
Terre-Neuve	0	0
Île-du-Prince-Édouard	2	2,1
Nouvelle-Écosse	3	3,1
Nouveau-Brunswick	4	4,1
Québec, sauf la RCN	10	10,3
Ontario, sauf la RCN	10	10,3
RNC	49	50,5
Manitoba	5	5,2
Saskatchewan	4	4,1
Alberta	4	4,1
Colombie-Britannique	5	5,2
Yukon	0	0
Territoires du Nord-Ouest	1	1,0
Nunavut	0	0
Total	***97***	***100,0***
Emplacement, par région		
RCN	49	50,5
Extérieur de la RCN	48	49,5
Total	***97***	***100,0***

Les réponses ont été obtenues en anglais de 88 pour cent des répondants. Une seule réponse sur 12 fournies en français provenait de l'extérieur de la RCN (Québec (9), N.-B. (1) et Ontario (1).

[3] Il n'est pas possible de déterminer si la distribution des réponses par emplacement était similaire à la distribution des membres du CBGF par emplacement. L'information sur les membres par emplacement était disponible, et fréquemment, les membres sondés transmettaient le questionnaire à quelqu'un d'autre, ou à plusieurs autres personnes.

Q2. Nom du ministère, de l'agence

Au total, 68 organisations ont été sondées (Annexe, Tableau A). De ce nombre, les représentants de 52 organisations, ou 76 pour cent, ont répondu au sondage.

Q3. Y a-t-il un ou des centres de responsabilité particuliers dont dépend la mise en place de la politique de GRDG en ce qui concerne les publications?

Soixante-huit pour cent des répondants (ou 64) ont indiqué qu'il y avait un centre de responsabilité pour la gestion du matériel publié. Cette responsabilité incombe à plusieurs centres de responsabilités, selon les chiffres indiqués ci-dessous[4]:

- 30 – bibliothèque;
- 13 – communications/affaires publiques;
- 4 – services d'information;
- 2 – mise en marché;
- 2 – édition;
- 2 – recherche;
- 2 – autre – centre de référence et de documentation (au sein des organisations qui ne possèdent pas de bibliothèque); et
- 4 – ne sait pas.

Dans certains cas, les « services d'information » peuvent être considérés comme des bibliothèques. Si c'est le cas, environ 57 pour cent des répondants ont identifié les bibliothèques comme responsables de la gestion du matériel publié.

Les questions 4a à 4m demandaient aux agents responsables de la GRDG d'indiquer, sur une échelle de 1 à 5, jusqu'à quel point ils étaient en accord avec plusieurs énoncés sur la mise en œuvre de la politique de GRDG relative au matériel publié. En calculant le nombre de réponses positives/favorables, les catégories « en accord » et « tout à fait d'accord » ont été combinées; les résultats sont présentés ci-dessous. La question 5 demandait à ceux qui sont « en désaccord » ou « fortement en désaccord » de fournir une explication. Bien que ceux qui étaient « en désaccord » ou « fortement en désaccord » n'aient pas tous commenté leurs réponses en détail, les commentaires fournis sont résumés ci-dessous.

[4] Cela n'ajoute pas aux 64, parce que ce ne sont pas tous les répondants qui ont précisé l'emplacement du centre responsabilité.

Q4a. Les renseignements détenus sont disponibles pour diffusion auprès du public

Quatre-vingt-treize de répondants étaient d'accord pour dire que les fonds de renseignements sont disponibles pour diffusion auprès du public (Illustration 2.1). Du 4 pour cent des répondants qui n'étaient pas d'accord avec cet énoncé, la plupart ont noté que certaines de leurs publications ministérielles contiennent des renseignements à caractère très secret, de nature très confidentielle ou à diffusion restreinte qui ne peuvent être mis à la disposition du public.

La proportion qui était en accord avec cet énoncé semble avoir augmenté significativement depuis le sondage de 1999, alors qu'elle se situait à 71 pour cent.

Les membres du CBGF de la RCN et de l'extérieur étaient en accord avec cet énoncé dans des proportions similaires (92 p. cent et 94 pour cent, respectivement).

Q4b. Les renseignements détenus sont disponibles pour utilisation par d'autres organismes gouvernementaux

Une proportion légèrement plus petite – 89 pour cent des ministères répondants, était d'accord pour dire que les renseignements détenus sont disponibles pour utilisation par d'autres établissements au sein du gouvernement (Illustration 2.2). Le 11 pour cent qui n'était pas d'accord avec cet énoncé l'était pour les mêmes raisons que celles énoncées à la question 4a.

La proportion qui était en accord avec cet énoncé semblait également avoir augmenté de façon significative depuis le sondage de 1999 – alors qu'elle se situait à 68 pour cent.

Les membres du CBGF de la RCN et de l'extérieur étaient en accord avec cet énoncé dans des proportions similaires (90 pour cent et 87 pour cent, respectivement).

Q4c. Toutes les publications sont déposées à la bibliothèque de l'établissement

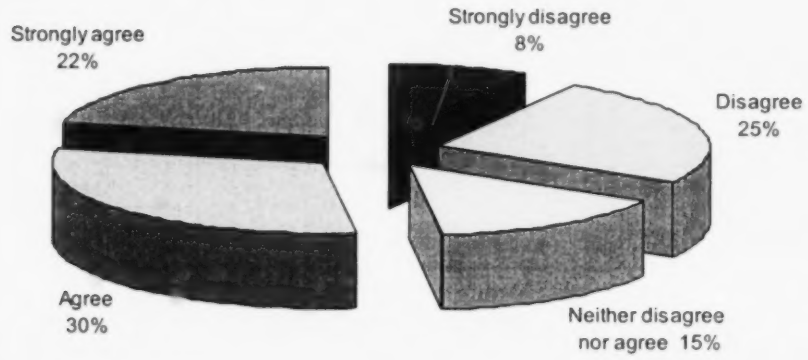
Cinquante-deux pour cent des établissements répondants étaient en accord avec l'énoncé voulant que toutes les publications sont déposées dans leur bibliothèque (Illustration 2.3). La majorité du 33 pour cent qui n'étaient pas en accord avec cet énoncé donnaient comme raison que les bibliothèques ne sont pas capables d'acquérir les publications et d'en assurer le suivi de façon systématique, en particulier lorsque les ministères sont très décentralisés. Elles ne sont pas au courant de leur existence parce qu'il n'existe aucun point de contact pour assurer une production et une élimination coordonnées de toutes les publications ministérielles. Deux ont noté qu'elles avaient plus particulièrement des problèmes avec les publications lorsque les auteurs refusent tout simplement d'envoyer leurs publications à la bibliothèque, même lorsque la recherche a été financée par le ministère. En outre, ce ne

sont pas tous les producteurs de renseignements qui respectent les exigences de dépôt. Ainsi, les décisions de la Cour fédérale sont « non-publiées » par définition. D'autres produisent des rapports confidentiels qui ne sont pas disponibles à la bibliothèque, mais qui sont envoyés aux Archives nationales.

La proportion qui était en accord avec cet énoncé semble également avoir diminué depuis le sondage de 1999 – alors qu'elle se situait à 68 pour cent, probablement en résultat de l'élargissement de la portée pour inclure les membres du CBGF des bibliothèques de l'extérieur de la RCN, qui étaient plus susceptibles de présenter des commentaires sur les problèmes des bibliothèques décentralisées.

Les membres du CBGF de la RCN et de l'extérieur étaient en accord avec cet énoncé dans des proportions similaires (54 et 50 pour cent, respectivement)

Figure 2.3
Q4c. All published material is deposited in the institution's library



Q4d. Les publications sont cataloguées conformément aux normes établies

Quatre-vingt-sept pour cent des membres étaient d'accord pour dire que le matériel publié est catalogué selon les normes établies (Illustration 2.4). Des ministères qui n'étaient pas d'accord avec cet énoncé (5 pour cent), un a indiqué que compte tenu du nombre limité de publications du ministère, il ne disposait pas d'une bibliothèque avec des services bibliothécaires complets. Un autre répondant utilise du matériel d'indexage et des ordinateurs qui appuient les exigences de sauvegarde du matériel classifié, tandis qu'un autre utilise un simple classeur pour le rangement de ses publications.

Les réponses à cette question entre les deux sondages, au sein de la RCN et à l'extérieur, étaient très similaires.

Q4e. Les renseignements catalogués qui en résultent sont mis à la disposition des autres bibliothèques

Alors que 69 pour cent des répondants étaient d'accord pour dire que leurs renseignements catalogués sont mis à la disposition des autres bibliothèques (Illustration 2.5), 14 pour cent n'étaient pas d'accord avec cet énoncé. Ceux qui ne dressent pas de catalogue, qui utilisent de simples classeurs verticaux et ceux dont le matériel est classifié, ne seraient pas en mesure de mettre l'information à la disposition des autres bibliothèques.

Il semble que la proportion dans laquelle les renseignements catalogués sont disponibles est demeurée à peu près la même depuis le sondage de 1999 (72 pour cent étaient en accord), et que les répondants de la RNC sont plus susceptibles d'être en accord avec cet énoncé que ceux de l'extérieur (74 pour cent contre 63 pour cent).

Q4f. Au sein de l'établissement, les décideurs ont facilement accès à toutes les publications

Bien que 66 pour cent des ministères répondants conviennent que les preneurs de décisions ont facilement accès à tout le matériel publié par l'établissement (Illustration 2.6), 19 pour cent ne sont pas en accord avec cet énoncé. La vaste majorité de ceux qui ne sont pas d'accord ont indiqué que comme ils se trouvaient dans un environnement décentralisé, ils ne disposaient d'aucun point de contact pour assurer la coordination de la production, du catalogage, de l'élimination et du suivi de tous les ouvrages ministériels imprimés.

Le nombre plus élevé de répondants de l'extérieur de la RCN qui ont fait des commentaires sur l'environnement décentralisé se reflète dans ce qui semble être une diminution de la proportion de répondants qui étaient d'accord avec cet énoncé en 1999 (78 pour cent).

Des proportions similaires de répondants de la RCN et de l'extérieur étaient en accord avec cet énoncé (64 pour cent et 69 pour cent, respectivement).

Q4g. Le public a accès, sur demande, à tous les documents publiés par l'établissement

Alors que 66 pour cent des répondants étaient en accord avec cet énoncé (Illustration 2.7), les raisons les plus souvent citées par le 22 pour cent de répondants qui n'étaient pas en accord étaient que le matériel de la bibliothèque ne comprend pas toutes les publications ministérielles, et que certaines publications sont classifiées et ne sont donc pas mises à la disposition du public.

En 1999, un nombre légèrement supérieur - 76 pour cent – était en accord avec cet énoncé.

Les répondants de la RCN et de l'extérieur sont en accord avec cet énoncé dans des proportions presque égales (68 p. cent et 66 p. cent, respectivement).

Q4h. L'établissement gère les publications électroniques d'une façon semblable aux autres formes de médias

L'illustration 2.8 démontre que 50 pour cent des répondants sont en accord avec l'énoncé voulant qu'ils administrent les publications électroniques d'une façon semblable aux autres formes de médias. Les principales raisons pour lesquelles 27 pour cent n'étaient pas en accord avec cet énoncé sont l'absence d'une politique de dépôt, de conservation et d'archivage des publications électroniques, la classification de l'information et l'absence de dépôt systématique. Il a également été noté par une personne que le site Web est administré par des équipes de la Division des services de l'information qui ne savent peut-être pas que le site Web pourrait ou devrait être archivé de la même façon que les publications imprimées.

Le sondage de 2002 indique une légère diminution par rapport à la version de 1999, alors que 57 pour cent étaient d'accord avec cet énoncé.

Cinquante-quatre pour cent des répondants de la RCN étaient d'accord tandis qu'un peu moins de répondants de l'extérieur (45 pour cent) étaient d'accord pour dire que leur établissement gère les publications électroniques d'une façon semblable aux autres formes de médias.

Q4i. Les publications de l'établissement sont emmagasinées et protégées dans la bibliothèque de l'établissement

Soixante-sept pour cent des répondants étaient d'accord pour dire que les publications sont stockées et protégées dans la bibliothèque de l'établissement (Illustration 2.9). Du 21 pour cent de répondants qui n'étaient pas d'accord, la plupart ont souligné que comme ce n'était pas toute l'information qui était reçue, ils ne pouvaient la stocker et la protéger. D'autres ont mentionné que les publications imprimées étaient stockées et protégées mais pas les publications électroniques.

Le nombre plus élevé de répondants de l'extérieur de la RCN qui ont commenté leur incapacité à recueillir toutes les publications en vue de leur stockage et de leur protection pourrait représenter ce qui semble être une diminution de la proportion qui était d'accord avec cet énoncé en 1999 (84 pour cent).

Une plus grande proportion de répondants de l'extérieur de la RCN était d'accord avec cet énoncé (73 pour cent) que ceux de la RCN (61 pour cent).

Q4j. Les publications ministérielles sont gérées en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme

Un peu plus du deux tiers (69 pour cent) des répondants étaient d'accord pour dire que les publications de l'établissement sont gérées en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme (Illustration 2.10). Le 19 pour cent qui n'était pas d'accord une fois encore soulevait les questions de multiples bibliothèques décentralisées et de l'absence d'une approche coordonnée pour assurer une gestion uniforme de tous les ouvrages ministériels imprimés.

Les répondants de la RCN et de l'extérieur étaient d'accord dans des proportions quasi égales (71 pour cent et 68 pour cent, respectivement).

Q4k. L'institution archive des versions de son site Web en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme

Seulement 34 pour cent des répondants étaient d'accord pour dire que leur établissement archive des versions de son site Web en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme (Illustration 2.11). Les 39 pour cent de répondants qui n'étaient pas d'accord avec cet énoncé ont indiqué pour la plupart qu'ils ne disposaient présentement d'aucune politique ou qu'ils travaillaient à l'élaboration d'une politique. Certains sites ne sont pas archivés en raison de considérations techniques, tandis que d'autres archivent des versions de documents affichés sur le site Web, mais pas les sites en entier. Cependant, d'autres semblaient ne pas savoir que les sites Web peuvent et devraient être archivés de la même façon que les publications imprimées.

Il est intéressant de noter que des 13 questions de cette section, c'est celle qui a obtenu le pourcentage le plus élevé de « est ni en accord, ni en désaccord » (28 pour cent), et le pourcentage le moins élevé de répondants en accord avec cet énoncé. C'est une question importante en termes d'évaluation du degré de changement qui se produit sur le plan de l'édition électronique.

Les répondants de l'extérieur de la RCN ne sont qu'un peu plus susceptibles d'être en accord avec cet énoncé que ceux de la RCN (37 pour cent contre 31 pour cent).

Q4l. Toutes les publications sont déposées à la Bibliothèque nationale du Canada

Un peu plus de la moitié des répondants (53 pour cent) étaient d'accord pour dire que toutes les publications sont déposées à la BNC (Illustration 2.12). La majorité du 28 pour cent qui n'était pas d'accord soulevait ici encore les questions de bibliothèques décentralisées et d'absence d'une gestion coordonnée. Si ces bibliothèques ne peuvent recueillir les publications, elles ne peuvent les déposer à la BNC. Une personne a expliqué que leurs publications étaient déposées à la BNC mais pas les médias électroniques, ceux-ci n'étant pas catalogués.

Des 13 questions de cette section, celle-ci présente la plus importante disparité entre les réponses de la RCN et celles de l'extérieur de la RCN (59 pour cent contre 47 pour cent).

Q4m. Les renseignements de catalogage au sujet des publications sont reportés au Catalogue collectif national pour être inclus dans AMICUS

Moins de la moitié (47 pour cent) des répondants étaient d'accord pour dire que les renseignements catalogués au sujet de leurs publications étaient transmis au CCN pour être inclus dans AMICUS (Illustration 2.13). Des 39 pour cent qui n'étaient pas d'accord, plusieurs ont indiqué que leurs bibliothèques suivaient des normes différentes de la BNC et qu'en résultat, elles n'étaient pas compatibles avec AMICUS. Les bibliothèques des très petites organisations ont expliqué qu'elles disposaient de ressources limitées pour procéder au catalogage, effectuer la recherche et accomplir d'autres tâches.

Les répondants de la RCN étaient plus susceptibles d'être en accord avec cet énoncé que ceux de l'extérieur (51 pour cent contre 44 pour cent).

L'illustration 2.14 résume et compare la proportion dans laquelle les répondants sont en accord et en désaccord avec les énoncés des questions 4a à 4m relatives à l'organisation, à la transmission, à l'utilisation et au repérage des publications. Les répondants étaient plus susceptibles d'être en accord avec les énoncés suivants :

- Les renseignements détenus sont disponibles pour diffusion auprès du public (93 pour cent);
- Les renseignements détenus sont disponibles pour utilisation par d'autres organismes gouvernementaux (88 pour cent); et
- Les publications sont cataloguées conformément aux normes établies (87 pour cent);

Réciproquement, ils étaient plus susceptibles d'être en désaccord avec les énoncés suivants :

- Les renseignements de catalogage au sujet des publications sont reportés au Catalogue collectif national pour être inclus dans AMICUS (39 pour cent)
- L'établissement archive des versions de son site Web en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme (39 pour cent); et
- Toutes les publications sont déposées à la bibliothèque de l'établissement (28 pour cent).

Q6. Quels moyens utilisez-vous pour mettre à la disposition du public les publications ministérielles?

Les publications ministérielles sont le plus souvent mises à la disposition du public par l'entremise de l'Internet (81 pour cent), en dépôt à la bibliothèque ministérielle (78 pour cent) et en dépôt à la BNC (68 pour cent) (Illustration 2.15). Les autres méthodes de distribution incluent la distribution directe par l'auteur ainsi que les partenariats avec les universités et les fournisseurs commerciaux.

Les bibliothèques de la RCN utilisent une plus grande variété de mécanismes de distribution que les autres bibliothèques, à l'exception que ces dernières sont plus susceptibles de distribuer des publications gratuites sur demande.

La proportion dans laquelle les publications ministérielles sont distribuées par divers moyens semble avoir diminué depuis le sondage de 1999. Cependant, cela pourrait s'expliquer par la légère différence entre les populations sondées.

Q7. Est-ce que votre ministère possède un catalogue à jour des publications?
Q8. Dans l'affirmative, de quelle façon le catalogue des publications est-il disponible?
Q9. Dans l'affirmative, quelle est la couverture du ou des catalogues publiés?

Seulement 58 pour cent des répondants ont indiqué que leur ministère possédait un catalogue à jour des publications (Illustration 2.16). Cela semble être une amélioration par rapport au 40 pour cent du sondage de 1999.

Les organisations de la RCN étaient plus susceptibles de posséder un catalogue à jour (65 pour cent), que celles de l'extérieur de la RCN (52 pour cent).

Ce catalogue était en général disponible sur l'Internet (88 pour cent), une augmentation ici encore par rapport au 61 pour cent du sondage de 1999.

Un peu plus de la moitié des répondants (55 pour cent) qui possèdent un catalogue des publications ont répondu que la couverture comprenait les publications imprimées gratuites. Un autre 47 pour cent incluait les publications diffusées sur l'Internet et 36 pour cent incluait les publications imprimées non gratuites.

La couverture du catalogue semble varier entre les organisations de la RCN et celles de l'extérieur. Le catalogue des bibliothèques de l'extérieur de la RCN est plus susceptible d'inclure des publications diffusées sur l'Internet et des publications gratuites tandis que les organisations de la RCN sont plus susceptibles d'inclure des publications non gratuites en format imprimé ou autre.

Cette question du sondage de 1999 comportait des catégories de réponses qui ne sont pas, pour la plupart, comparables à la version 2002. Cependant, depuis le premier sondage, alors que seulement 10 pour cent avaient rapporté que le catalogue des publications comprenait les publications diffusées sur l'Internet, cette proportion a augmenté de façon significative à 47 pour cent dans le sondage de 2002.

Q10. Votre ministère possède-t-il une bibliothèque ministérielle?

Des 97 membres du CBGF qui ont répondu, 93 (ou 96 pour cent) possédaient une bibliothèque ministérielle[5]. Trois ministères de la RCN et un de l'extérieur n'avaient pas de bibliothèques en vertu de la définition du CBGF[6].

Dans le sondage de 1999, trois répondants de 46 ministères n'avaient pas de bibliothèque.

Q11. Quelle proportion de publications institutionnelles est déposée à la bibliothèque de l'établissement?

De ceux qui pourraient estimer la proportion dans laquelle les publications ministérielles sont reçues pour dépôt à leurs bibliothèques, 21 pour cent indiquent qu'elles reçoivent toutes les publications. Cependant, la proportion la plus élevée de bibliothèques (45 pour cent) reçoit entre 75 et 99 pour cent des publications (Illustration 2.18).

Il semble qu'une proportion plus élevée de publications soit déposée par les bibliothèques de l'extérieur de la BNC, 74 pour cent des répondants indiquant qu'ils possèdent de 75 à 100 pour cent des publications. Cinquante-huit pour cent des répondants de la RCN ont indiqué recevoir de 75 à 100 pour cent de leurs publications en dépôt.

Q12. Sous quels formats les publications sont-elles déposées à la bibliothèque ministérielle?

Bien que huit formats soient listés, seul un répondant a indiqué que les huit formats étaient déposés à la bibliothèque ministérielle (Illustration 2.19). Toutes les bibliothèques recevaient des publications, et seulement 21 pour cent ne recevaient *que* des publications en dépôt légal. Le deuxième matériel le plus fréquemment déposé était le cédérom (62 pour cent), et les films et vidéos (61 pour cent). Les autres formats notés comprenaient les microfilms/microfiches, les affiches, les plans architecturaux, les photographies, les diapositives, les discours et les tirages à part.

Les types de formats déposés dans les bibliothèques de la RCN et de l'extérieur varient quelque peu. Il semble que les enregistrements sonores et le matériel sous forme spéciale sont plus susceptibles d'être détenus dans les bibliothèques de la RCN, tandis que les cartes, les bases de données et les fichiers Internet sont plus susceptibles d'être retrouvés dans les bibliothèques de l'extérieur de la RCN.

---

[5] Le CBGF définit une bibliothèque comme un organisme autonome dont les employés sont des spécialistes en bibliothèque et en information offrant des collections ainsi que des services bibliothécaires et d'information à des groupes de clients identifiés au sein d'un ministère, d'une direction ou d'une agence du gouvernement fédéral, dans le but d'appuyer le mandat ministériel.

[6] Cela comprend : Diversification de l'Économie de l'Ouest, Agence canadienne d'évaluation environnementale, Conseil des arts du Canada et Secrétariat des conférences intergouvernementales canadiennes.

Dans l'ensemble, on assiste à une augmentation du nombre de formats déposés depuis le sondage de 1999, avec une légère diminution pour les enregistrements sonores et les documents sous forme spéciale.

Q13. Vos publications ministérielles électroniques sont-elles gérées en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme?
Q14. De quelle façon vos publications ministérielles sont-elles gérées pour assurer un accès et une imputabilité à long terme?

Un peu plus de la moitié – 52 pour cent – ont indiqué que leurs publications ministérielles électroniques étaient gérées en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme. Cette réponse était similaire pour les répondants de l'intérieur et de l'extérieur de la RCN. Le plus remarquable, toutefois, est l'inverse, soit que 48 pour cent aient indiqué qu'ils n'archivaient pas leurs publications électroniques.

La plupart déposent le matériel à la bibliothèque ministérielle (45 pour cent), ou à la BNC (33 pour cent) (Illustration 2.20). Un autre 29 pour cent utilise le dépôt local. Un répondant a noté que les publications étaient stockées dans une autre bibliothèque du ministère, et un autre qu'un serveur d'archives sera mis en œuvre au cours de l'année, et que d'ici là, des cédéroms seront utilisés pour le stockage.

Les bibliothèques de l'extérieur de la RCN sont moins susceptibles d'utiliser la NLC, et plus susceptibles d'utiliser un dépôt local.

Q15. Quelles sont les heures d'ouverture de la bibliothèque ministérielle?

Pour les clients de l'interne, les heures d'ouverture de la bibliothèque varient de 2 à 12,5 heures, pour une moyenne de 8,3 heures (Illustration 2.21). Six des 84 bibliothèques qui ont fourni de l'information étaient ouvertes 24 heures par jour, 7 jours par semaine, sur une base de libre-service. Plusieurs sont ouvertes deux ou trois jours par semaine, et certaines étaient ouvertes un soir par semaine.

Soixante-douze bibliothèques sont ouvertes pour les clients des autres ministères avec des heures d'ouverture variant de 5 à 12 heures, avec une moyenne de 8,2 heures. Un nombre encore moins élevé de bibliothèques (61) sont ouvertes au grand public, avec des heures d'ouverture variant de 5 à 9 heures par jour, pour une moyenne de 8,0 heures. Quarante-neuf bibliothèques accueilleront les clients sur rendez-vous, avec des heures d'ouverture variant de 4 à 12 heures, pour une moyenne de 8,1 heures par jour.

Les bibliothèques de la RCN et de l'extérieur offrent des heures d'ouverture similaires en moyenne. Les six bibliothèques qui sont ouvertes 24/7 sur une base de libre-service sont situées à l'extérieur de la RCN.

Il y a avait très peu de variation dans les heures d'ouverture entre les sondages de 1999 et 2002 – sauf pour les clients de l'interne. Cela parce que dans les résultats de 2002, seules les heures où une bibliothèque comptait des employés étaient considérées, et les bibliothèques ouvertes 24 heures par jour, 7 jours par semaine étaient retirées du calcul des moyennes.

Q16. Est-ce que votre bibliothèque a une politique de prêt des publications ministérielles?
Q17. Parmi les choix suivants, à qui votre bibliothèque prête-t-elle des publications ministérielles?

Cinquante-deux pour cent des bibliothèques ont répondu qu'elles disposaient d'une politique sur les prêts de publications ministérielles. Ce nombre est très similaire au sondage de 1999 où 54 pour cent disposaient d'une telle politique. Les bibliothèques de la RCN étaient plus susceptibles de disposer d'une politique que celles de l'extérieur de la RCN (57 pour cent contre 47 pour cent).

Les bibliothèques prêtes des publications à d'autres ministères et agences de l'extérieur du gouvernement plus fréquemment qu'à des employés du gouvernement de l'extérieur du ministère (28 pour cent), et qu'à des particuliers de l'extérieur du gouvernement (20 pour cent) (Illustration 2.22).

Ce classement est similaire pour les bibliothèques de la RCN et de l'extérieur, bien que celles de l'extérieur de la RCN soient plus susceptibles de prêter des publications à des employés du gouvernement de l'extérieur du ministère et à des particuliers de l'extérieur du gouvernement.

La comparaison entre les sondages de 2002 et de 1999 révèle ce qui semble être une importante diminution des activités de prêts. Dans le sondage de 1999, 92 pour cent des bibliothèques ministérielles prêtaient des publications à d'autres ministères du gouvernement et 77 pour cent prêtaient des publications à des bibliothèques de l'extérieur du gouvernement. En 1999, elles étaient moins susceptibles, toutefois, de prêter à des employés d'autres ministères (39 pour cent), et à des particuliers de l'extérieur du gouvernement (21 pour cent). Cette incohérence apparente peut s'expliquer par la façon dont le sondage de 2002 a été mené. Si une personne répondait que la bibliothèque ne disposait pas de politique sur le prêt des publications ministérielles, le sondage en ligne ignorait automatiquement la question 18. En 1999, un sondage présenté sur papier, les répondants pouvaient répondre à la question et le faisaient. Il est très possible que prêter des publications même si une bibliothèque ne dispose pas de politique à cet effet.

Q18. Est-ce que les publications ministérielles que vous détenez sont cataloguées par la bibliothèque?

Les publications ministérielles détenues sont cataloguées par 94 pour cent des bibliothèques. Ce résultat est en quelque sorte inférieur au sondage de 1999 alors que 98 pour cent – ou une seule bibliothèque – n'effectuait pas le catalogage. La différence cette année peut être attribuée à l'inclusion d'une proportion plus important de bibliothèques de la RCN. Les répondants de 98 pour cent des bibliothèques de la RCN et 91 pour cent de l'extérieur de la RCN ont indiqué qu'ils cataloguaient leurs publications ministérielles.

Q19. Comment le catalogue de la bibliothèque est-il mis à la disposition de vos clients?

Les répondants devaient indiquer sous quelles formes le catalogue de la bibliothèque était mis à la disposition des clients. Tel qu'indiqué à l'illustration 2.23, 61 pour cent des répondants ont noté que le catalogue était disponible sur l'Intranet à partir du bureau de l'utilisateur, et 50 pour cent ont indiqué qu'il était disponible sur l'Internet. Seulement 4 pour cent (ou trois bibliothèques) utilisent les catalogues de téléconsultation sur fiches. Lorsqu'on leur a demandé d'identifier d'autres catalogues, AMICUS, OPAC à la bibliothèque et « inMagic » étaient mentionnés. En outre, une bibliothèque fournit un catalogue sur demande.

Les bibliothèques de la RCN utilisaient une plus grande variété d'options pour mettre leur catalogue à la disposition des clients que celles de l'extérieur de la RCN. Cependant, les bibliothèques de l'extérieur de la RCN étaient plus susceptibles d'utiliser des catalogues sur fiches.

Cette même question posée dans le sondage de 1999 comportait des catégories de réponses différentes mais lorsque ces catégories étaient similaires, certains changements étaient notés – le sondage de 2002 indiquait une augmentation de l'utilisation de l'Internet et une diminution de l'utilisation de catalogues de téléconsultation et sur fiches.

Q20. Êtes-vous au courant de la norme de l'information sur les métadonnées du Conseil du Trésor?
Q21. Dans l'affirmative, appliquez-vous cette norme à votre site Internet?
Q22. Dans l'affirmative, qui dans votre établissement applique cette norme?

Environ les deux-tiers (67 pour cent) ont indiqué qu'ils étaient au courant de la Norme de l'information sur les métadonnées du Conseil du Trésor. De ce nombre, 72 pour cent appliquaient cette norme à leur site Internet ministériel. Cependant, lorsqu'on leur demandait qui au sein de leur établissement appliquait la norme, seulement 38 pour cent ont indiqué que cette responsabilité était assumée au sein de la bibliothèque. Du 62 pour cent restant qui a spécifié « autre », la réponse la plus fréquente était que le webmestre ou le groupe informatique appliquait la norme. Dans quelques cas, le groupe de communications était également mentionné.

En comparant les résultats de la RCN à ceux de l'extérieur, les répondants de la RCN étaient plus susceptibles d'être au courant de la norme (84 pour cent contre 50 pour cent), mais un nombre inférieur dans la RCN appliquait en fait la norme (66 pour cent contre 83 pour cent). Le centre responsable de cette fonction était seulement légèrement plus susceptible de se trouver à la bibliothèque lorsque cette dernière était située au sein de la RCN.

Q23. Êtes-vous au courant de la norme de l'information sur les thésaurus et les vocabulaires contrôlés du Conseil du Trésor?
Q24. Dans l'affirmative, appliquez-vous cette norme à votre site Internet?
Q25. Dans l'affirmative, qui dans votre établissement applique cette norme?

En comparaison avec la norme sur les métadonnées, un nombre légèrement inférieur (57 pour cent) était au courant de la Norme de l'information sur les thésaurus et les vocabulaires contrôlés du Conseil du Trésor. Également, un nombre inférieur (44 pour cent) appliquaient cette norme à leur site Internet. La bibliothèque ministérielle était moins susceptible d'appliquer cette norme que les autres secteurs de l'organisation (46 pour cent). Dans la majorité des cas, cette responsabilité incombait au webmestre, les groupes d'informatique et de communications jouant un rôle mineur à cet effet.

Comme pour les médatonnées, les répondants de la RCN étaient plus susceptibles d'être au courant de la norme sur les thésaurus et les vocabulaires contrôlés que ceux de l'extérieur (73 contre 42 pour cent). Cependant, un nombre moins élevé de la RCN appliquait cette norme (31 contre 65 pour cent) et les bibliothèques de l'extérieur de la RCN étaient plus susceptibles d'assumer cette responsabilité (36 contre 54 pour cent).

Q26. Est-ce que votre établissement dispose de ses publications excédentaires, y compris des stocks excédentaires de publications institutionnelles, en les expédiant au Centre canadien d'échange du livre (CCEL) de la Bibliothèque nationale
Q27. Pourquoi ne consultez-vous pas ou n'utilisez-vous pas les services du CCEL avant d'éliminer les surplus de publications?

Quatre-vingt-deux pour cent des répondants ont indiqué que leur établissement disposait des publications excédentaires par l'entremise du centre canadien d'échange du livre (CCEL) de la Bibliothèque nationale. Des 17 pour cent qui ne le faisant pas, les raisons mentionnées étaient les suivantes : ignorait l'existence du CCEL (4); ignorait que la *Loi sur la Bibliothèque nationale* exige que l'on utilise le CCEL (4); et élimination de tous les renseignements détenus par l'entremise des Archives nationales (1).

La majorité (10) indiquaient qu'il y avait d'autres raisons. Les raisons les plus souvent citées sont :

- Le coût de l'expédition du matériel au CCEL à Ottawa;
- Un entrepôt local est utilisé pour le stockage;
- Une entreprise locale de recyclage ramasse les déchets sans frais;
- Quantités insuffisantes;
- La plupart du matériel éliminé consiste en des publications commerciales;
- Questions de classification et de sécurité; et
- Le CCEL n'est pas intéressé à leurs publications.

Les bibliothèques de la RCN étaient plus susceptibles de disposer des leurs publications excédentaires par l'entremise du CCEL que celles de l'extérieur de la RCN (88 et 77 pour cent, respectivement). Les bibliothèques de l'extérieur de la RCN qui n'utilisaient pas le CCEL mentionnaient le coût de l'expédition et la disponibilité d'autres possibilités locales d'élimination.

Comparé avec les résultats de 1999, la proportion qui utilise le CCEL était presque égale – 84 pour cent en 1999 et 82 pour cent in 2002. Cependant, les répondants de 1999 étaient plus susceptibles de noter leur manque de sensibilisation au CCEL ou aux exigences de la Loi sur la BNC relativement à l'utilisation du CCEL. Les « autres » raisons étaient les mêmes – coûts, sécurité, quantité insuffisantes et manque d'intérêt du CCEL envers leurs publications.

Q28. Avez-vous communiqué avec la Bibliothèque nationale au cours de la dernière année pour obtenir de l'aide au sujet de la gestion des publications ministérielles détenues par votre établissement?
Veuillez indiquer votre niveau de satisfaction au regard de l'aide obtenue.

Le sondage de 1999 demandait quelle aide la BNC pouvait fournir au sujet de la mise en œuvre de la politique de GDRG. La plupart des répondants (68 pour cent) considéraient que la BNC pouvait les aider par des conseils sur la gestion de leurs publications tandis que 48 pour cent considéraient que des conseils sur la préservation et/ou la conservation seraient utiles. La prestation d'une collection de sauvegarde pour les publications ministérielles et les

données de catalogage étaient considérées comme moins importantes, avec 38 pour cent et 28 pour cent ayant répondu que la BNC pouvait les aider à mettre en œuvre la politique.

Le sondage de 2002 demandait spécifiquement si les répondants avaient communiqué avec la BNC pour ce type d'aide. Le nombre le plus important (40 pour cent) avait communiqué avec la BNC pour des données de catalogage, et un nombre beaucoup moins important avait besoin d'aide pour la gestion des publications ministérielles (14 pour cent), des conseils sur la préservation et/ou la conservation (12 pour cent), et une collection de sauvegarde et des services pour les publications ministérielles (11 pour cent). Un autre 33 pour cent avait communiqué avec la BNC pour d'autres raisons :

- CCEL, pour déposer ou commander;
- Prêts entre bibliothèques;
- Téléchargement des données de MARC vers AMICUS; et
- Dépôt des publications électroniques.

Il est clair que la proportion dans laquelle les répondants ont en fait demandé de l'aide de la BNC n'était pas aussi importante que celle prédite par le sondage de 1999.

L'illustration 2.24 indique que dans l'ensemble, ceux qui ont obtenu de l'aide de la BNC étaient soit satisfaits, soit très satisfaits des conseils obtenus. En particulier, les 34 répondants qui ont reçu des conseils sur les données de catalogage étaient satisfaits ou très satisfaits.

Ceux qui étaient insatisfaits ou très insatisfaits n'ont pas tous donné une explication. Cependant, une personne insatisfaite des conseils sur la gestion des publications ministérielles a indiqué que comme le dépôt légal est séparé par format (électronique et copie papier), il était difficile d'obtenir une réponse au regard des obligations et de ce que désire exactement la BNC. Une personne était très insatisfaite au sujet des prêts entre bibliothèques mais n'en a pas spécifié la raison.

CHAPITRE 3

RECOMMANDATIONS

L'examen de la politique de GRDG effectué en 1996 par le groupe d'examen de Conseils et Vérification du SCT avait déterminé que l'application de la politique n'était pas un élément de la majorité des activités de gestion au sein des ministères, et que cette application était, au mieux, sporadique. Plusieurs obstacles nuisant à sa mise en œuvre avaient été identifiés et avaient souligné le besoin de politiques et d'orientation centrales qui reflèteraient plus étroitement les fonctions organisationnelles et les activités de programmes des ministères. Malgré le fait que les recommandations ne mentionnaient pas spécifiquement les publications ou la BNC, elles soulignaient le rôle accru de la technologie de la gestion de l'information, le développement de normes et de mesures pour l'évaluation du rendement, l'identification de l'imputabilité et la clarification et la communication de la nouvelle politique par le SCT.

Comme pour l'examen de 1996, le sondage de 1999 mené par CVC auprès des agents responsables de la GRDG a révélé un manque d'observation de plusieurs éléments clés de la politique de GRDG en relation avec les publications. En outre, il était suggéré par les répondants du sondage que la politique était traitée comme « ligne directrice » - que les lignes directrices du SCT, en l'absence de mesures d'application, étaient inutiles et qu'il était nécessaire d'améliorer l'imputabilité en cas de non-observation.

Les objectifs du projet étaient de :

- Déterminer le niveau de sensibilisation à la politique et d'observation de cette politique;
- Déterminer les domaines au sein desquels la BNC pouvait aider à la mise en œuvre de la politique; et
- Comparer ces résultats à ceux du sondage mené en 1999.

Respectant les recommandations du sondage de 1999 relativement à la conception du sondage, le sondage de 2002 a été distribué aux bibliothécaires de toutes les agences et de tous les ministères auxquels s'applique la politique. Cela comprenait les fonctions centralisées ou de l'administration centrale et les fonctions décentralisées des régions. Il comportait des questions additionnelles sur les nouveaux médias, les métadonnées, les thésaurus et le niveau de satisfaction au regard des services offerts par la BNC en appui à la mise en œuvre de la politique.

Comme pour la version 1999, la version 2002 démontrait que le centre de responsabilité pour la mise en œuvre de la politique en relation avec les publications relevait d'une variété de domaines au sein des institutions fédérales – bibliothèques, communications/affaires publiques, services de renseignements, mise en marché, édition et recherche. Le fait que la

gestion des fonds de renseignements publiés soit de nature multidisciplinaire pose certaines difficultés de planification. La communication au sein des ministères et des agences et les communications du SCT sont la clé du succès ou de l'échec en ce qui a trait à l'application de la politique. Il est recommandé que la BNC continue de faire preuve de leadership au regard de la politique et de l'échange de pratiques exemplaires en relation avec les publications, par des communications au sein de la collectivité bibliothécaire fédérale.

Ce sondage soulignait le manque d'observation de plusieurs éléments clés de la politique de GRDG, relativement à l'organisation, à la transmission, à l'utilisation et à la récupération des publications. Il est recommandé que la BNC assure le suivi pour accroître la sensibilisation aux exigences relatives :

- Au catalogage des renseignements sur les publications reportés au CCN pour être inclus dans AMICUS;
- À l'archivage des versions des sites Web en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme;
- Au dépôt de toutes les publications à la bibliothèque de l'établissement;
- Au dépôt de toutes les publications à la BNC;
- À la gestion des publications électroniques d'une façon semblable aux autres formes de médias;
- À l'assurance que toutes les publications de l'établissement sont mises à la disposition du public, sur demande;
- Au stockage et à la protection des publications ministérielles au sein de la bibliothèque de l'établissement;
- À l'assurance que les décideurs ont facilement accès à toutes les publications de l'établissement; et
- À la gestion des publications de l'établissement en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme.

Tel que noté dans les sondages 1999 et 2002, une catégorie croissante de publications continue de ne pas être « rationalisée ». Un important pourcentage d'établissements ne gèrent pas leurs publications électroniques de façon semblable aux autres formes de médias et certains ont mentionné l'absence d'une politique sur la conservation et l'archivage des publications électroniques, la classification de l'information et l'absence de dépôt systématique. Cependant, le sondage 2002 démontrait qu'il y avait une augmentation de la variété de formats déposés depuis le premier sondage. Avec une portée géographique plus vaste, le sondage de 2002 soulignait la question des bibliothèques et le suivi des publications ministérielles. Des organisations décentralisées pourraient également présenter une absence de culture ministérielle venant entraver la mise en œuvre d'une politique uniforme à l'échelle de l'organisation. Il est recommandé que la BNC, en consultation avec les ministères, développe et diffuse une politique en relation avec les nouveaux médias et les normes de catalogage, de stockage et de préservation de ces formats.

Les catalogues des publications sont une façon importante d'accéder aux publications ministérielles. Bien que l'on observe une amélioration depuis le sondage de 1999, 42 pour cent continuent de ne pas avoir de catalogue à jour. Cela demeure une préoccupation si le gouvernement doit fournir un accès approprié et au moment opportun à ses ressources

publiées. C'est un domaine où les ministères et les agences ont fait des progrès importants en rendant leur catalogue disponible sur l'Internet – même s'ils ne sont pas toujours à jour. La BNC devrait assurer le suivi pour souligner l'actualité du catalogue des publications.

Un cinquième des bibliothèques dépose toutes les publications de l'établissement dans leurs bibliothèques. La BNC devrait se servir de ces résultats en documentant les pratiques exemplaires de ces organisations et en les partageant avec la collectivité bibliothécaire fédérale.

Pour la majorité des organisations, la responsabilité de l'application des normes du SCT en matière de métadonnées, de thésaurus et de vocabulaires contrôlés incombait au webmestre, aux groupes informatiques et aux groupes de communications. Il était spécifiquement noté que les sites Web sont gérés par des équipes faisant partie d'autres groupes qui ne sont pas toujours au courant du fait que le site Web pourrait et devrait être archivé de la même façon que les publications imprimées. Cela constitue un défi de planification pour l'équipe d'action sur les métadonnées du CBGF de même que pour la BNC. Il est recommandé qu'ils travaillent en étroite collaboration avec le Forum sur la gestion de l'information pour assurer une approche uniforme.

Les répondants ont, pour la plupart, indiqué que leur établissement disposait de ses publications excédentaires par l'entremise du Centre canadien d'échange du livre (CCEL) de la Bibliothèque nationale. De ceux qui ne le faisaient pas, plusieurs ont mentionné qu'ils n'étaient pas au courant de l'existence du CCEL ou de l'exigence de la Loi sur la Bibliothèque nationale à cet effet. La plupart, en particulier à l'extérieur de la RCN, ont mentionné des raisons autres que le manque de connaissances : le coût de l'expédition du matériel au CCEL à Ottawa, la disponibilité d'un entrepôt local pour le stockage ou une entente avec une entreprise locale qui ramasse ces surplus sans frais. Cependant, d'autres ont noté qu'ils disposaient d'une quantité insuffisante de publications, la nature commerciale de leurs publications, les questions de classification et de sécurité ou le manque d'intérêt du CCEL envers leurs publications. La BNC devrait assurer le suivi pour conseiller ces établissements au sujet des exigences législatives de la Loi, clarifier avec eux leurs rôles et leurs responsabilités et leur proposer d'autres possibilités. Ainsi, les bibliothèques de l'extérieur de la RCN qui ont mentionné le coût de l'expédition et la quantité insuffisante pourraient partager les coûts d'une livraison plus importante avec d'autres bibliothèques.

Les types de formats déposés dans les bibliothèques de la RCN et de l'extérieur varient d'une certaine façon. Il semble que les enregistrements sonores et le matériel sous une forme spéciale sont plus susceptibles d'être retrouvés dans les bibliothèques de la RCN, tandis que les cartes, les bases de données et les fichiers Internet sont plus susceptibles d'être retrouvés dans les bibliothèques de l'extérieur de la RCN. Les organisations n'étaient pas en mesure d'acquérir et de surveiller systématiquement les publications sous toutes leurs formes, en particulier lorsqu'elles possèdent des bibliothèques décentralisées multiples. Dans de tels environnements, elles ne disposent d'aucun point de contact pour assurer la coordination de la production, du catalogage et de l'élimination de toutes les publications ministérielles. En outre, les bibliothèques des très petites organisations – en général de l'extérieur de la RCN – disposent de ressources limitées pour procéder au catalogage, effectuer la recherche et accomplir d'autres tâches. La BNC en collaboration

avec le CBGF, par l'entremise des membres des ministères, pourrait aider ces bibliothèques régionales et plus petites en fournissant un meilleur appui pour assurer que les systèmes, les outils et les ressources nécessaires sont disponibles.

Enfin, il est recommandé que la BNC continue de mener ce sondage sur une base régulière, l'utilisant comme moyen de surveillance des niveaux de connaissance et d'observation de la nouvelle politique. Le premier sondage avait fourni des renseignements de base utiles permettant de comparer les résultats actuels. Si la BNC devait répéter ce sondage, la plupart des questions devraient demeurer les mêmes à des fins de comparaison. Cependant, plusieurs recommandations relatives à l'ajout de contenu au sondage et à la conception sont suggérées.

Récemment, des initiatives portant sur la gestion de l'information ont été entreprises par la BNC, le SCT et le CBGF. Il serait ainsi utile d'inclure des questions sur la gestion, l'utilisation d'outils et des ressources présentement disponibles et sur la satisfaction à cet égard, par exemple : la page Web de la BNC sur les thésaurus et les vocabulaires contrôlés du Canada, le Centre des ressources de la gestion de l'information du SCT et l'équipe d'Action sur les métadonnées du CBGF.

Le sondage 2002 a souligné l'augmentation de l'utilisation de l'édition électronique depuis le premier sondage. Les répondants ont noté que ce format continuait de ne pas être géré de façon semblable aux autres formes de médias. Il est recommandé que le prochain sondage comprenne des questions sur les pratiques exemplaires en matière de catalogage, de stockage et de préservation des médias électroniques.

Avec la nouvelle politique qui devrait prendre effet plus tard au cours de l'année, des questions additionnelles destinées à évaluer les connaissances et l'observation de la politique devraient être ajoutées dans les domaines où elle est différente de la politique actuelle.

Il semble que plusieurs corporations et directions ministérielles considérées comme des ministères aux fins de la Loi *sur la gestion des finances publiques* ne sont pas membres du CBGF. La liste de répondants éventuels devrait être mise à jour pour inclure les bibliothécaires et autres intervenants directement responsables des bibliothèques – même ceux qui ne sont pas membres du CBGF – dans tous les ministères et toutes les agences auxquels s'applique la politique.

Comme ce sondage n'est pas anonyme, il est possible de déterminer qui y a répondu ou non. Il est très possible qu'en ce qui a trait aux caractéristiques d'intérêt pour ce sondage, ceux qui n'ont pas répondu soient très différents des répondants. Il a été noté que la plupart des ministères et agences qui n'ont pas répondu étaient de petite taille, bien qu'au moins deux bibliothèques bien établies de taille importante n'aient pas répondu. Ainsi, il est suggéré que pour améliorer le taux de réponse, une fois le sondage en ligne terminé, des sondages téléphoniques soient effectués auprès des non-répondants.

Annexe A
Ministères et agences interrogés

Annexe A Ministères et agences interrogés				
	2002		1999	
Ministère ou agence	**Interrogé**	**Reçu**	**Interrogé**	**Reçu**
Agriculture et Agro-alimentaire Canada	24	9		
Agence de promotion économique du Canada atlantique	1	1		
Commission de l'énergie atomique	3			
Centre de services aux entreprises du Canada	1	2		
Conseil des arts du Canada	1	1		
Développement économique Canada pour les régions du Québec	1			
Bureau d'information du Canada	1			
Conseil canadien des relations de travail	1			
Société canadienne d'hypothèque et de logement	2	1		
Tribunal canadien des relations professionnelles artistes-producteurs				
Centre canadien de gestion	2	1		
Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail	1			
Agence canadienne d'évaluation environnementale	1	1		
Agence canadienne d'inspection des aliments	1			
Commission canadienne des grains	1	1		
Patrimoine canadien	2	2		
Commission canadienne des droits de la personne	1			
Tribunal des droits de la personne				
Secrétariat des conférences intergouvernementales canadiennes	1	1		
Agence canadienne de développement international	1			
Tribunal canadien du commerce international	1	1		
Musée canadien de la civilisation	1	1		
Commission canadienne de la sûreté nucléaire	2	1		
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	2	1		
Service canadien du renseignement de sécurité	1			
Agence spatiale canadienne	1	1		
Office des transports du Canada	1	1		
Commission canadienne du tourisme	1	1		
Musée canadien de la guerre	1	1		
Citoyenneté et Immigration Canada	2	1		
Tribunal de l'aviation civile				
Tribunal de la concurrence	1			
Commission du droit d'auteur Canada				
Service correctionnel du Canada				avec le

Annexe A Ministères et agences interrogés				
	2002		1999	
Ministère ou agence	**Interrogé**	**Reçu**	**Interrogé**	**Reçu**
				solliciteur général
Ministère des Finances du Canada	1	1 avec le SCT		avec le SCT
Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international	1	1		
Ministère de la justice du Canada	2	1		
Environnement Canada	14	7		
Cour fédérale du Canada	2			
Pêches et Océans	12	8		
Conseil des contrôles des renseignements relatifs aux matières dangereuses				
Santé Canada	4	2		
Développement des ressources humaines du Canada	3	3		
Conseil de l'immigration et du statut de réfugié	4	3		
Affaires indiennes et du Nord Canada et Commission canadienne des affaires polaires	5	2		(2)
Industrie Canada	8	2		
Centre de recherche pour le développement international	2	1		
Commission du droit du Canada				
Bibliothèque du Parlement	2	1		
Conseil de recherches médicales du Canada				
Secrétariat de l'ALÉNA – Section canadienne Section				
Archives nationales du Canada				
Commission des champs de bataille nationaux				
Défense nationale	15	10		
Office national de l'énergie	1			
Conseil national des produits agricoles				
Office national du film	1	1		
Bibliothèque nationale du Canada	1	1		
Commission nationale des libérations conditionnelles				
Conseil national de recherches du Canada	12	3		
Table ronde nationale sur l'environnement et l'économie				
Ressources naturelles Canada	13	5		
Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada				
Administration du pipe-line du Nord Canada				
Bureau du vérificateur général du Canada	1	1		
Bureau du Directeur général des élections du Canada	1	1		

Annexe A Ministères et agences interrogés				
	2002		1999	
Ministère ou agence	**Interrogé**	**Reçu**	**Interrogé**	**Reçu**
Bureau du Commissaire à la magistrature fédérale				
Bureau du Commissaire aux langues officielles	1	1		
Bureau de l'enquêteur correctionnel				
Commissariats à l'information et à la protection de la vie privée	1			
Bureau du surintendant des institutions financières Canada	1	1		
Conseil d'examen des prix des médicaments brevetés				
Bureau du Conseil privé	2	1		(2)
Commission de la fonction publique du Canada	1	1		
Commission des relations de travail dans la fonction publique	1			
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	2	2		
Comité externe d'examen de la GRC	1			
Commission des plaintes du public contre la GRC	1	1		
Greffe de la Cour fédérale du Canada	1	1		
Revenu Canada				
Gendarmerie royale du Canada	2	1		(2)
Comité de surveillance des activités du renseignement de sécurité				
Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada				
Solliciteur général du Canada	1	1		avec Services correctionnels
Statistiques Canada	1	1		
Situation de la femme au Canada				
Cour suprême du Canada	2	1		
Cour canadienne de l'impôt				
Transport Canada	3			
Bureau de la sécurité des transports du Canada				
Conseil du Trésor du Canada, Secrétariat	1	1 avec Finances		avec Finances
Anciens combattants du Canada	2	1		
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	1	1		
TOTAL- Nombre ministères (nombre de particuliers interrogés)	***68 (190)***	***52 (97)***	***60[7]***	***49***

[7] Bien que ce total reflète le nombre d'organisations interrogées, il y avait en fait 58 réponses possibles parce que les Services correctionnels du Canada et le Solliciteur général du Canada se partagent les services bibliothécaires; tout comme le ministère des Finances du Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Annexe B – Lettre d'introduction

Le 14 mars 2002

Objet : Sondage sur la gestion des publications détenues par le gouvernement

Cher collègue,

La Bibliothèque nationale du Canada est un établissement fédéral dont le rôle principal est d'acquérir, de préserver et de promouvoir le patrimoine publié du Canada. La Bibliothèque est reconnue comme étant au premier rang de la nation en matière de contenu canadien. Je vous écris pour vous informer que, au nom de la Bibliothèque nationale du Canada, Conseils et Vérification Canada (CVC) procède à un sondage sur la gestion des publications du gouvernement. Nous invitons tous les dirigeants des bibliothèques fédérales à participer en complétant le questionnaire présenté sur l'Internet (http://infopoll.net/Live/surveys/s16133.htm).

Le sondage auprès des agents responsables de la gestion des renseignements détenus par le gouvernement (GRDG) avait été menée par Conseils et Vérification Canada pour le compte de la Bibliothèque nationale du Canada en 1999 (nlc-bnc.ca/10/8/a8-1012-f.html). Le nouveau questionnaire a pour but de mettre à jour l'information sur la gestion des publications détenues par le gouvernement, de déterminer les pratiques exemplaires et d'examiner l'efficacité et l'efficience de ces pratiques. L'étude examinera également l'impact de l'édition électronique et de la diffusion sur l'Internet de ces pratiques.

En partageant les connaissances et l'expérience de votre établissement, vous permettrez à la Bibliothèque nationale du Canada de mieux comprendre les forces et les faiblesses de la gestion des publications. En outre, le chef de la Direction de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor travaille à mettre à jour la politique de gestion des renseignements détenus par le gouvernement afin de mieux refléter les initiatives actuelles de services gouvernementaux en direct. La Bibliothèque nationale compte partager ces résultats sur le sondage avec eux pour les aider à planifier les prochaines étapes relatives aux publications.

Si vous désirez de plus amples renseignements au sujet du sondage, n'hésitez pas à communiquer avec Linda Bruce, CVC, par téléphone (613-947-2432) ou par courrier électronique (linda.bruce@cac.gc.ca <mailto:linda.bruce@cac.gc.ca>).

Je vous prie de recevoir mes salutations,

Roch Carrier
Administrateur général de la Bibliothèque nationale

Annexe C - Questionnaire

Sondage sur la gestion des renseignements détenus par le gouvernement

Conseils et Vérification Canada (CVC) effectue ce sondage pour le compte de la Bibliothèque nationale du Canada (BNC).

Le chef de la Direction de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor travaille à mettre à jour la politique de gestion des renseignements détenus par le gouvernement afin de mieux refléter les initiatives actuelles de services gouvernementaux en direct. L'objectif de la nouvelle politique sera d'assurer que les renseignements qui se trouvent sous le contrôle du gouvernement du Canada sont gérés de façon efficace et efficiente tout au cours de leur cycle de vie. Les établissements du gouvernement doivent gérer l'information de façon à appuyer des politiques et des décisions éclairées ainsi que la prestation de programmes de qualité supérieure, de services et de renseignements par une gamme diversifiée de modes de transmission.

Le Sondage auprès des agents responsables de la gestion des renseignements détenus par le gouvernement (GRDG) a été mené par CVC pour la BNC en 1999 (www.nlc-bnc.ca/10/8/a8-1012-f.html). L'objectif de ce nouveau questionnaire est de mettre à jour l'information sur la gestion des publications ministérielles, de déterminer les pratiques actuelles et d'examiner l'efficacité et l'efficience de ces pratiques. L'étude examinera également l'impact de l'édition électronique et de la diffusion sur l'Internet sur ces pratiques. En partageant les connaissances et l'expérience de votre établissement, vous permettrez à la Bibliothèque nationale du Canada et au Secrétariat du Conseil du Trésor de mieux comprendre les forces et les faiblesses de la gestion du matériel publié.

Veuillez prendre quelques minutes pour remplir ce questionnaire et soumettre vos réponses par voie électronique, en sélectionnant le bouton approprié à la fin du questionnaire.

Si vous avez besoin de renseignements supplémentaires au sujet de ce sondage, n'hésitez pas à communiquer avec nous à CVC.

Linda Bruce
613-947-2432
linda.bruce@cac.gc.ca

Définitions

Ce glossaire vise à présenter la définition des termes utilisés dans le présent questionnaire.

Intégration : Le niveau selon lequel les instances gouvernementales se sont assurées que la gestion des renseignements détenus est coordonnée selon le processus de gestion globale, dont elle fait partie intégrante.

Publications : Dans cette politique, le terme « publications » est utilisé dans le contexte de la Bibliothèque nationale et de la Loi sur la Bibliothèque nationale. Aux fins de cette politique, le terme « publications » est utilisé dans le contexte de la Bibliothèque nationale et de la Loi sur la Bibliothèque nationale. Ce terme renvoie à des documents bibliothécaires de toute sorte, de toute nature et de toute description résultant de l'acte d'édition et de diffusion pour distribution ou vente publique. Les publications comprennent le matériel tel que les livres, les cartes, les périodiques ou les documents de discussion, les enregistrements audio ou vidéo, les publications en ligne/en réseau (statiques et dynamiques) ainsi que les disques compacts. Les publications peuvent prendre n'importe quelle forme sur ou dans laquelle l'information est rédigée, enregistrée, stockée ou reproduite. La Bibliothèque nationale fournit une orientation au regard des documents des sites Internet du gouvernement qui doivent être considérés comme « livres » aux fins de la Loi sur la Bibliothèque nationale.

Pour plus de renseignements : Le Centre des ressources de la gestion de l'information du Secrétariat du Conseil du Trésor au (http://www.cio-dpi.gc.ca/im-gi/index_f.asp) possède une grande quantité d'informations sur les normes, les politiques et les pratiques exemplaires en relation avec les publications ministérielles.

1. **Emplacement**

- ☐ Terre-Neuve
- ☐ Île-du-Prince-Édouard
- ☐ Nouvelle-Écosse
- ☐ Nouveau-Brunswick
- ☐ Québec, sauf la RCN
- ☐ Ontario, sauf la RCN
- ☐ RCN
- ☐ Manitoba
- ☐ Saskatchewan
- ☐ Alberta
- ☐ Colombie-Britannique
- ☐ Yukon
- ☐ Territoires du Nord-Ouest
- ☐ Nunavut

2. **Nom du ministère ou de l'agence**

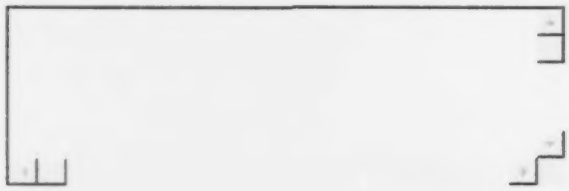
3. **Y a-t-il un ou de centres de responsabilité particuliers dont dépend la mise en place de la politique de GRDG en ce qui concerne les publications?**

- ☐ Oui. Veuillez identifier le ou les centres de responsabilité :
- ☐ Non

4. Veuillez indiquer à quel point vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants.

	Fortement en désaccord	En désaccord	Neutre	En accord	Tout à fait d'accord	s/o
a. Les renseignements détenus sont disponibles pour diffusion auprès du public	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b. Les renseignements détenus sont disponibles pour utilisation par d'autres organismes gouvernementaux.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c. Toutes les publications sont déposées à la bibliothèque de l'établissement.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
d. Les publications sont cataloguées conformément aux normes établies.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
e. Les renseignements catalogués qui en résultent sont mis à la disposition des autres établissements.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
f. Au sein de l'établissement, les décideurs ont facilement accès à toutes les publications.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
g. Le public a accès, sur demande, à tous les documents publiés par l'établissement.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
h. L'établissement gère les publications électroniques d'une façon semblable aux autres formes de médias.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
i. Les publications de l'établissement sont emmagasinées et protégées dans la bibliothèque de l'établissement.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
j. L'établissement gère ses publications en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
k. L'établissement archive des versions de son site Web en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
l. Toutes les publications sont déposées à la Bibliothèque nationale du Canada.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
m. Les renseignements catalogués au sujet des publications sont reportés au Catalogue collectif national pour être inclus dans AMICUS.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

5. Si vous avez répondu « Fortement en désaccord » ou « En désaccord » à l'une ou plusieurs des questions de 4a à 4m, veuillez commenter.



6. Quels moyens utilisez-vous pour mettre à la disposition du public les publications ministérielles? (Veuillez cocher tous les choix qui s'appliquent.)

- ☐ Internet
- ☐ Programmes de vente
- ☐ Impression sur demande – gratuit
- ☐ Impression sur demande – non gratuit
- ☐ Distribution par l'entremise du Programme des services aux dépositaires
- ☐ Dépôt à la Bibliothèque nationale du Canada
- ☐ Dépôt à la bibliothèque de l'établissement
- ☐ Envoi gratuit sur les listes de distribution mises à jour par les ministères
- ☐ Catalogage dans les données sur les publications de la Bibliothèque nationale du Canada
- ☐ Autre. Veuillez préciser : _____

7. Est-ce que votre établissement produit un catalogue à jour des publications?

- ☐ Oui
- ☐ Non. Passez à la question 10.

8. Le catalogue des publications est-il disponible : (Veuillez cocher tous les choix qui s'appliquent.)

- ☐ Sur l'Internet. Veuillez indiquer l'URL : _____
- ☐ En ligne, par téléconsultation
- ☐ Sur l'Intranet, sur les bureaux des utilisateurs
- ☐ Sur papier
- ☐ Autre. Veuillez spécifier : _____

9. Quelle est l'étendue des publications couverte par le catalogue? (Veuillez cocher tous les choix qui s'appliquent.)

- ☐ Publications diffusées sur l'Internet
- ☐ Publications imprimées non gratuites
- ☐ Publications imprimées sous tous formats

- ☐ Publications imprimées gratuites
- ☐ Publications gratuites sous tous formats
- ☐ Listes spécialisées sous différents formats
- ☐ Listes spécialisées pour différents programmes et/ou sujets

10. Est-ce que votre établissement possède une bibliothèque? ***(Le Conseil des bibliothèques du gouvernement fédéral définit une bibliothèque comme étant un organisme autonome pourvu de personnel spécialisé en bibliothèque/information qui offre des collections et des services de bibliothèque /information à des groupes de clients identifiés au sein d'un ministère, d'une direction ou d'une agence du gouvernement fédéral, en appui du mandat ministériel.)***

- ☐ Oui
- ☐ Non. Passez à la question 20.

11. Quelle proportion des publications ministérielles est déposée à la bibliothèque de l'établissement? ***(pour cent)***

12. Sous quels formats les publications sont-elles déposées à la bibliothèque ministérielle (*Veuillez cocher tous les choix qui s'appliquent.)*

- ☐ Cédéroms / disquettes
- ☐ Films / Vidéos
- ☐ Cartes
- ☐ Enregistrements sonores
- ☐ Documents sur support de remplacement (par ex., Braille, livres parlés)
- ☐ Bases de données
- ☐ Internet
- ☐ Autre. Veuillez préciser : _____

13. Le matériel électronique de votre établissement est-il géré en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme?

☐ Oui ☐ Non. Passez à la question 15.

14. De quelle façon les publications de votre établissement sont-elles gérées en vue d'assurer un accès et une imputabilité à long terme? ***(Veuillez cocher tous les choix qui s'appliquent.)***

- ☐ Déposées à la bibliothèque ministérielle
- ☐ Déposées à la Bibliothèque nationale
- ☐ Déposées à un dépôt local
- ☐ Autre. Veuillez préciser :

15. Quelles sont les heures d'ouverture de la bibliothèque ministérielle?

Interne :

Externe – gouvernementale :

Externe – publique :

Externe – publique, sur rendez-vous :

16. Est-ce que votre bibliothèque a une politique de prêt des publications ministérielles?

- ☐ Oui. Veuillez joindre une copie ou fournir d'URL Internet :
- ☐ Non. Passez à la question 18.

17. Parmi les choix suivants, à qui votre bibliothèque prête-t-elle des publications ministérielles?
(Veuillez cocher tous les choix qui s'appliquent)

- ☐ Autres bibliothèques gouvernementales
- ☐ Employés de ministères autres que le vôtre
- ☐ Bibliothèques non gouvernementales
- ☐ Personnes extérieures au gouvernement

18. Est-ce que les publications ministérielles que vous détenez sont cataloguées par la bibliothèque?

- ☑ Oui
- ☐ Non. Passez à la question 20.

19. Comment le catalogue de la bibliothèque est-il mis à la disposition de vos clients? (Veuillez cocher tous les choix qui s'appliquent.)

- ☐ Sur l'Internet. Veuillez fournir l'URL : _____
- ☐ En ligne, par téléconsultation
- ☐ Sur l'Internet, sur le bureau des utilisateurs
- ☐ Catalogue par fiches
- ☐ Autre. Veuillez préciser : _____

20. Êtes-vous au courant de la norme de l'information sur les métadonnées du Conseil du Trésor?

- ☐ Oui
- ☐ Non. Passez à la question 23.

21. Dans l'affirmative, appliquez-vous cette norme à votre site Internet ministériel?

- ☐ Oui
- ☐ Non

22. Dans l'affirmative, qui au sein de votre établissement applique cette norme?

- ☐ Bibliothèque ministérielle
- ☐ Autre, veuillez spécifier : _____

23. Êtes-vous au courant de la norme de l'information sur les thésaurus et les vocabulaires contrôlés du Conseil du Trésor?

- ☐ Oui
- ☐ Non. Passez à la question 25.

24. Dans l'affirmative, appliquez-vous cette norme au site Internet de votre établissement?

- ☐ Oui
- ☐ Non. Passez à la question 26.

25. Dans l'affirmative, qui au sein de votre établissement applique cette norme?

- ☐ Bibliothèque ministérielle
- ☐ Autre, veuillez préciser : _____

26. Est-ce que votre établissement dispose de ses publications excédentaires, y compris des stocks excédentaires de publications institutionnelles, en les expédiant au Centre canadien d'échange du livre (CCEL) de la Bibliothèque nationale?

- ☐ Oui. Passez à la question 28.
- ☐ Non

27. Pourquoi ne consultez-vous pas ou n'utilisez-vous pas les services du CCEL avant d'éliminer les surplus de matériel publié (Veuillez cocher tous les choix qui s'appliquent).

- ☐ Pas au courant de l'existence du CCEL
- ☐ Pas au courant de l'exigence d'utiliser le CCEL en vertu de la Bibliothèque nationale
- ☐ Élimination de tous les renseignements détenus en les envoyant aux Archives nationales
- ☐ Autre. Veuillez préciser : _____

28. Avez-vous communiqué avec la Bibliothèque nationale au cours de la dernière année pour obtenir de l'aide au sujet de la gestion du matériel publié par votre établissement? Veuillez cocher tous les choix qui s'appliquent (*Colonne A*), et indiquer votre niveau de satisfaction au regard de l'aide obtenue (*Colonne B*).
Si vous étiez « très insatisfait » ou « insatisfait », veillez en expliquer la raison dans l'espace désigné (*Colonne C*).

	A. A communiqué avec la BNC		B. Satisfaction					C. Commentaires
	Oui	Non	Très insatisfait	Insatisfait	Neutre	Satisfait	Très satisfait	

Conseils sur la façon de gérer les publications de l'établissement	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Collection de sauvegarde et services pour les publications de l'établissement	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

Données de catalogage								

Conseils sur la préservation et/ou la conservation	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐		

Autre. Veuillez préciser. _____	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

29. Veuillez fournir les renseignements sur la façon de vous rejoindre :

Nom :

Titre :

Téléphone :

Courriel :

Si vous désirez effacer les réponses entrées jusqu'à présent et recommencer au début, cliquez sur le bouton « Clear form » ci-dessous. Lorsque vous aurez terminé de répondre au questionnaire et que vous serez satisfait de vos réponses, cliquez sur le bouton « SUBMIT ». ***Nous vous remercions de votre participation à ce sondage.***

Clear form

Ce formulaire a été élaboré avec Infopoll Designer.

Annexe D – Lettre de suivi

Within the past few weeks, you received an e-mail asking you to complete an on-line survey **Management of Government Publications**. If you have already completed this survey, we thank you for your participation.

Because the response has been slower than anticipated, we are extending the deadline for reply to March 27, 2002. If you have not yet completed the survey, we encourage you to do so. It will take only a few minutes to complete and will help us update information on the management of published government material.

We encourage you to contribute by completing the questionnaire
(URL: http://infopoll.net/Live/surveys/s16133.htm).

Thank you for your participation.

.....

Dans les dernières semaines, vous avez reçu un message par courriel vous demandant de remplir un questionnaire en ligne sur la **gestion des publications détenues par le gouvernement**. Si vous avez rempli ce questionnaire, nous vous remercions de votre participation.

En raison d'un taux de participation plus faible que prévu, nous reportons au 27 mars 2002 la date limite pour participer au sondage. Si vous n'avez pas encore empli le questionnaire, nous vous encourageons à le faire. Cet exercice ne vous coûtera que quelques minutes et il nous aidera de mettre à jour l'information sur la gestion des publications gouvernementales

Nous vous invitons à participer à cet exercice en remplissant le questionnaire
(URL : http://infopoll.net/Live/surveys/s16133f.htm).

Encore une fois, merci de votre participation.

Annexe E - Tableaux

Tableau 1
Comparaison des résultats[8]
2002 et 1999
(pour cent)

Questions	2002 (n=97)	1999 (n=49)
Q1. Emplacement		
Terre-Neuve	0	
Île-du-Prince-Édouard	2.1	2.2
Nouvelle-Écosse	3.1	
Nouveau-Brunswick	4.1	
Québec, sauf la RCN	10.3	2.2
Ontario, sauf la RCN	10.3	2.2
RCN	50.5	93.5
Manitoba	5.2	
Saskatchewan	4.1	
Alberta	4.5	
Colombie-Britannique	5.2	
Territoires du Nord-Ouest	1.0	
RCN	50.5	93.5
Extérieur de la RCN	49.5	6.5
Q3. Y a-t-il un ou de centres de responsabilité particuliers dont dépend la mise en place de la politique de GRDG en ce qui concerne les publications? *(pourcentage oui)*	so[9]	79.0
Q3. Y a-t-il un ou de centres de responsabilité particuliers dont dépend la gestion des publications? *(pourcentage oui)*	68.1	
Q4a. Les renseignements détenus sont disponibles pour diffusion auprès du public.		
En désaccord	4.2	18.2
Neutre	3.2	11.4
En accord	92.6	70.5
Q4b. Les renseignements détenus sont disponibles pour utilisation par d'autres organismes gouvernementaux.		
En désaccord	5.3	15.9
Neutre	6.4	15.9
En accord	88.3	68.2
Les renseignements détenus et publiés par l'établissement sont énumérés dans un catalogue des publications à jour.	so	
En désaccord		30.0
Neutre		10.0
En accord		60.0

[8] *Remarque : Les questions sont numérotées d'après le sondage de 2002; les questions qui ne sont pas numérotées se trouvaient dans le sondage de 1999 mais pas dans la version 2002.
Les pourcentages pourraient ne pas donner 100 en raison de l'arrondissement.
[9] Ne s'applique pas; cette question n'était pas posée.

Tableau 1
Comparaison des résultats[8]
2002 et 1999
(pour cent)

Questions	2002 (n=97)	1999 (n=49)
Q4c. Toutes les publications sont déposées à la bibliothèque de l'établissement.		
En désaccord	33.3	27.9
Neutre	14.6	4.7
En accord	52.1	67.4
Q4d. Les publications sont cataloguées conformément aux normes établies.		
En désaccord	5.3	4.5
Neutre	7.4	2.3
En accord	87.2	93.2
Q4e. Les renseignements catalogués qui en résultent sont mis à la disposition des autres établissements.		
En désaccord	14.6	23.3
Neutre	16.9	4.7
En accord	68.5	72.1
Q4f. Au sein de l'établissement, les décideurs ont facilement accès à toutes les publications.		
En désaccord	18.9	11.1
Neutre	14.7	11.1
En accord	66.3	77.8
Q4g. Le public a accès, sur demande, à tous les documents publiés par l'établissement.		
En désaccord	22.1	15.6
Neutre	11.6	8.9
En accord	66.3	75.6
Q4h. L'établissement gère les publications électroniques d'une façon semblable aux autres formes de médias.		
En désaccord	27.4	19.0
Neutre	23.2	23.8
En accord	49.5	57.1
Q4i. Les publications de l'établissement sont emmagasinées et protégées dans la bibliothèque de l'établissement.		
En désaccord	20.7	9.3
Neutre	12.0	7.0
En accord	67.4	83.7
Les publications sont éliminées conformément à la Loi sur la Bibliothèque nationale.	so	
En désaccord		9.3
Neutre		11.6
En accord		79.1
4j. Les publications de l'établissement sont gérées en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme.		so
En désaccord	18.9	
Neutre	11.6	
En accord	69.5	

Tableau 1
Comparaison des résultats[8]
2002 et 1999
(pour cent)

Questions	2002 (n=97)	1999 (n=49)
4k. L'établissement archive des versions de son site Web en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme.		so
En désaccord	38.6	
Neutre	27.7	
En accord	33.7	
4l. Toutes les publications sont déposées à la Bibliothèque nationale du Canada.		so
En désaccord	27.5	
Neutre	19.8	
En accord	52.7	
4m. Les renseignements catalogués au sujet du matériel publié sont reportés au Catalogue collectif national pour être inclus dans AMICUS.		so
En désaccord	39.3	
Neutre	13.5	
En accord	47.2	
Q6. Quels moyens utilisez-vous pour mettre à la disposition du public les publications ministérielles?		
Internet	81.4	84.4
Programmes de vente	28.9	35.6
Impression sur demande – gratuit	47.4	so
Impression sur demande – non gratuit	20.6	so
Impression sur demande (1999)	so	46.7
Distribution par le SPD	45.4	57.8
Dépôt à la BNC	68.0	75.6
Dépôt à une bibliothèque institutionnelle	78.4	84.1
Distribution gratuite à des listes de distribution à jour	50.5	84.4
Catalogage dans les données de publication de la BNC	25.8	na
Autre	13.4	18.8
Q7. Est-ce que votre établissement produit un catalogue à jour des publications? (pourcentage oui)	58.3	40.0
Q8. Le catalogue des publications est-il disponible :		so
Sur l'Internet	87.5	
En ligne, par téléconsultation	25.0	
Sur l'Intranet, sur les bureaux des utilisateurs	25.0	
Sur papier	12.5	
Autre	5.4	

Tableau 1
Comparaison des résultats[6]
2002 et 1999
(pour cent)

Questions	2002 (n=97)	1999 (n=49)
Q9. Quelle est l'étendue des publications couverte par le catalogue?		
Toutes les publications	so	50.0
Publications diffusées sur l'Internet	47.3	10.0
Publications imprimées non gratuites	36.4	10.0
Publications non gratuites sous tous formats	so	5.0
Publications non gratuites sous autres formats	21.8	so
Publications imprimées gratuites et non gratuites	so	10.0
Publications imprimées gratuites	54.5	so
Publications gratuites sous autres formats	23.6	so
Publications gratuites et non gratuites sous tous formats	so	25.0
Listes spécialisées pour différents médias	so	0
Listes spécialisées pour différents formats	7.3	so
Listes spécialisées pour différents programmes/sujets	10.9	20.0
Est-ce que votre ministère a une politique tarifaire pour les publications? (pourcentage oui)	so	33.3
Q10. Est-ce que votre institution a une bibliothèque ministérielle? (pourcentage oui)	95.9	93.5
Q11. Quelle proportion des publications ministérielles est déposée à la bibliothèque de l'établissement? (pourcentage)		so
<10 pour cent	8.0	
10-24 pour cent	5.3	
25-49 pour cent	8.0	
50-74 pour cent	12.0	
75-99 pour cent	45.3	
100 pour cent	21.3	
Les publications ministérielles sont-elles déposées à la bibliothèque ministérielle? (pourcentage oui)	so	95.0
Q12. Sous quels formats les publications sont-elles déposées à la bibliothèque ministérielle?		
Publications imprimées	100.0	87.8
Cédéroms/disquettes	61.6	58.5
Films/vidéos	60.5	53.7
Cartes	29.1	22.0
Enregistrements sonores	24.4	29.3
Documents sur supports de remplacement	10.5	14.6
Bases de données	16.3	2.4
Fichiers Internet	26.7	9.8
Tous formats	so	12.2
Autre	8.1	4.9
Q13. Le matériel électronique de votre établissement est-il géré en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme? *(pourcentage oui)*	52.3	so

Tableau 1
Comparaison des résultats[8]
2002 et 1999
(pour cent)

Questions	2002 (n=97)	1999 (n=49)
Q14. De quelle façon les publications de votre établissement sont-elles gérées en vue d'assurer un accès et une imputabilité à long terme?		so
Déposées à la bibliothèque ministérielle	44.6	
Déposées à la Bibliothèque nationale	32.5	
Déposées à un dépôt local	27.7	
Autre	8.4	
Q15. Quelles sont les heures d'ouverture de la bibliothèque ministérielle? *(moyenne des heures)*		
Interne	8.3	9.7
Externe – gouvernementale	8.2	8.0
Externe – publique	8.0	7.8
Externe – publique, sur rendez-vous	8.1	so
Q16. Est-ce que votre bibliothèque a une politique de prêt des publications ministérielles? (pourcentage oui)	51.7	54.0
Q17. Parmi les choix suivants, à qui votre bibliothèque prête-t-elle des publications ministérielles?		
Autres bibliothèques ministérielles	56.5	92.3
Employés des ministères autres que le vôtre	28.3	38.5
Bibliothèques non gouvernementales	56.5	76.9
Personnes extérieures au gouvernement	19.6	20.5
Q18. Est-ce que les publications ministérielles que vous détenez sont cataloguées par la bibliothèque? (pourcentage oui)	94.4	97.8
Q19. Comment le catalogue de la bibliothèque est-il mis à la disposition de vos clients?		
Internet	49.5	30.0
téléconsultation	4.3	10.0
Sur l'Intranet, sur les bureaux des utilisateurs	61.3	so
Catalogue sur fiches	4.3	15.0
En ligne à la bibliothèque	so	90.0
En ligne, sur les bureaux des utilisateurs du ministère	so	67.5
En ligne, pour les utilisateurs des autres ministères	so	30.0
En ligne, pour les utilisateurs extérieurs au gouvernement	so	25.0
autre	18.3	17.5
Q20. Êtes-vous au courant de la norme de l'information sur les métadonnées du Conseil du Trésor? *(pourcentage oui)*	67.0	so
Q21. Dans l'affirmative, appliquez-vous cette norme à votre site Internet ministériel? *(pourcentage oui)*	72.3	so
Q22. Dans l'affirmative, qui au sein de votre établissement applique cette norme?		so
Bibliothèque ministérielle	37.5	
Autre	62.5	
Q23. Êtes-vous au courant de la norme de l'information sur les thésaurus et les vocabulaires contrôlés du Conseil du Trésor? *(pourcentage)*	57.3	so

Tableau 1
Comparaison des résultats[8]
2002 et 1999
(pour cent)

Questions	2002 (n=97)	1999 (n=49)
Q24. Dans l'affirmative, appliquez-vous cette norme au site Internet de votre établissement? *(pourcentage oui)*	43.6	so
Q25. Dans l'affirmative, qui au sein de votre établissement applique cette norme?		so
Bibliothèque institutionnelle	45.8	
Autre	54.2	
Q26. Est-ce que votre établissement dispose de ses publications excédentaires, y compris des stocks excédentaires de publications institutionnelles, en les expédiant au Centre canadien d'échange du livre (CCEL) de la Bibliothèque nationale? (pourcentage oui)	82.1	84.0
Q27. Pourquoi ne consultez-vous pas ou n'utilisez-vous pas les services du CCEL avant d'éliminer les surplus de matériel publié?		
Pas au courant de l'existence du CCEL		
Pas au courant de l'exigence d'utiliser le CCEL	25.0	50.0
Élimination de tous les renseignements détenus en les envoyant aux	6.3	50.0
AN	6.3	33.3
autre	62.5	66.7

Tableau 1
Comparaison des résultats[8]
2002 et 1999
(pour cent)

Questions	2002 (n=97)	1999 (n=49)
Q28. Avez-vous communiqué avec la Bibliothèque nationale au cours des dernières années pour obtenir de l'aide au sujet de la gestion du matériel publié par votre établissement? Veuillez indiquer votre niveau de satisfaction au regard de l'aide obtenue.		na
Conseils sur la façon de gérer les publications de l'établissement		
utilisé	13.8	
satisfaction		
Insatisfait	16.7	
Neutre	16.7	
Satisfait	66.7	
Collection de sauvegarde et service pour les publications de l'établissement		
utilisé	10.5	
satisfaction		
Insatisfait	22.2	
Neutre	77.8	
Satisfait		
Données de catalogage		
utilisé	40.0	
satisfaction		
Insatisfait		
Neutre		
Satisfait	100.0	
Conseils sur la préservation et/ou la conservation		
utilisé	11.8	
satisfaction		
Insatisfait		
Neutre	22.2	
Satisfait	77.8	
Autre		
utilisé	32.6	
satisfaction		
Insatisfait	9.1	
Neutre		
Satisfait	90.9	

Tableau 1 Comparaison des résultats[8] 2002 et 1999 (pour cent)		
Questions	**2002 (n=97)**	**1999 (n=49)**
Quelle était la portée des obstacles suivants dans la mise en œuvre de la politique de GRDG?? (pourcentage important)	so	
ressources		75.0
attitudes		60.0
culture		60.0
connaissance de la politique		75.0
politique pas assez exhaustive		17.5
politique pas assez spécifique		20.5
Quelle aide la Bibliothèque nationale pourrait-elle fournir au regard de la mise en œuvre de votre politique de GRDG?		
Fournir des conseils	so	
Fournir une collection de sauvegarde et des services pour les publications ministérielles		67.5 37.5
Fournir des données de catalogage		27.5
Fournir des conseils sur la préservation et/ou la conservation		47.5
Est-ce que des changements sont requis dans la politique existante du gouvernement sur les publications du gouvernement?	so	
Oui		53.5
Non		41.9
Ne sais pas		4.7

Tableau 2
Comparaison des résultats[10]
RCN et extérieur de la RCN
(pourcentage)

Questions	RCN (n=49)	Extérieur de la RCN (n=48)
Q3. Y a-t-il un ou de centres de responsabilité particuliers dont dépend la gestion des publications? *(pourcentage oui)*	66.7	69.6
Q4a. Les renseignements détenus sont disponibles pour diffusion auprès du public.		
En désaccord	4.2	4.3
Neutre	4.2	2.1
En accord	91.7	93.6
Q4b. Les renseignements détenus sont disponibles pour utilisation par d'autres organismes gouvernementaux.		
En désaccord	4.2	6.5
Neutre	6.3	6.5
En accord	89.6	87.0
Q4c. Toutes les publications sont déposées à la bibliothèque de l'établissement.		
En désaccord	33.3	33.3
Neutre	12.5	16.7
En accord	54.2	50.0
Q4d. Les publications sont cataloguées conformément aux normes établies.		
En désaccord	4.3	6.4
Neutre	6.4	8.5
En accord	89.4	85.1
Q4e. Les renseignements catalogués qui en résultent sont mis à la disposition des autres établissements.		
En désaccord	10.9	18.6
Neutre	15.2	18.6
En accord	73.9	62.8
Q4f. Au sein de l'établissement, les décideurs ont facilement accès à toutes les publications.		
En désaccord	21.3	16.7
Neutre	14.9	14.6
En accord	63.8	68.8

[10] *Remarque : Les questions sont numérotées d'après le sondage de 2002; les questions qui ne sont pas numérotées se trouvaient dans le sondage de 1999 mais pas dans la version 2002.
Les pourcentages pourraient ne pas donner 100 en raison de l'arrondissement.

Tableau 2
Comparaison des résultats[10]
RCN et extérieur de la RCN
(pourcentage)

Questions	RCN (n=49)	Extérieur de la RCN (n=48)
Q4g. Le public a accès, sur demande, à tous les documents publiés par l'établissement.		
En désaccord	22.9	21.3
Neutre	10.4	12.8
En accord	66.7	66.0
Q4h. L'établissement gère les publications électroniques de façon semblable aux autres formes de médias.		
En désaccord	25.0	29.8
Neutre	20.8	25.5
En accord	54.2	44.7
Q4i. Les publications de l'établissement sont emmagasinées et protégées dans la bibliothèque de l'établissement.		
En désaccord	27.3	14.6
Neutre	11.4	12.5
En accord	61.4	72.9
4j. Les publications de l'établissement sont gérées en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme.		
En désaccord	27.7	10.4
Neutre	4.3	18.8
En accord	68.1	70.8
4k. L'établissement archive des versions de son site Web en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme.		
En désaccord	44.5	31.6
Neutre	24.4	31.6
En accord	31.1	36.8
4l. Toutes les publications sont déposées à la Bibliothèque nationale du Canada.		
En désaccord	31.4	24.4
Neutre	10.9	28.9
En accord	58.7	46.7
4m. Les renseignements catalogués au sujet du matériel publié sont reportés au Catalogue collectif national pour être inclus dans AMICUS.		
En désaccord	41.9	37.0
Neutre	7.0	19.6
En accord	51.2	43.5

Tableau 2
Comparaison des résultats[10]
RCN et extérieur de la RCN
(pourcentage)

Questions	RCN (n=49)	Extérieur de la RCN (n=48)
Q6. Quels moyens utilisez-vous pour mettre à la disposition du public les publications ministérielles?		
Internet	87.8	75.0
Programmes de vente	32.7	25.0
Impression sur demande – gratuit	38.8	56.3
Impression sur demande – non gratuit	28.6	12.5
Distribution par le SPD	63.3	27.1
Dépôt à la BNC	79.6	56.3
Dépôt à une bibliothèque institutionnelle	79.6	77.1
Distribution gratuite à des listes de distribution à jour	57.1	43.8
Catalogage dans les données de publication de la BNC	34.7	16.7
Autre	16.3	10.4
Q7. Est-ce que votre établissement produit un catalogue à jour des publications? (pourcentage oui)	64.6	52.1
Q8. Le catalogue des publications est-il disponible :		
Sur l'Internet	90.3	84.0
En ligne, par téléconsultation	22.6	28.0
Sur l'Intranet, sur les bureaux des utilisateurs	22.6	28.0
Sur papier	12.9	12.0
Autre	3.2	8.0
Q9. Quelle est l'étendue des publications couverte par le catalogue?		
Publications diffusées sur l'Internet	43.3	52.0
Publications imprimées non gratuites	40.0	32.0
Publications non gratuites sous autres formats	26.7	16.0
Publications imprimées gratuites	50.0	60.0
Publications gratuites sous autres formats	26.7	20.0
Listes spécialisées pour différents formats	6.7	8.0
Listes spécialisées pour différents programmes/sujets	13.3	8.0
Q10. Est-ce que votre institution a une bibliothèque ministérielle? (pourcentage oui)	93.9	97.9
Q11. Quelle proportion des publications ministérielles est déposée à la bibliothèque de l'établissement? (pourcentage)		
<10 pour cent	*8.3*	*7.7*
10-24 pour cent	*2.8*	*7.7*
25-49 pour cent	*13.9*	*2.6*
50-74 pour cent	*16.7*	*7.7*
75-99 pour cent	*38.9*	*51.3*
100 pour cent	*19.4*	*23.1*

Tableau 2
Comparaison des résultats[10]
RCN et extérieur de la RCN
(pourcentage)

Questions	RCN (n=49)	Extérieur de la RCN (n=48)
Q12. Sous quels formats les publications sont-elles déposées à la bibliothèque ministérielle?		
Publications imprimées	100.0	100.0
Cédéroms/disquettes	64.3	59.1
Films/vidéos	59.5	61.4
Cartes	26.2	31.8
Enregistrements sonores	28.6	20.5
Documents sur supports de remplacement	14.3	6.8
Bases de données	9.5	22.7
Fichiers Internet	23.8	29.5
Autre	11.9	4.5
Q13. Le matériel électronique de votre établissement est-il géré en vue d'un accès et d'une imputabilité à long terme? *(pourcentage oui)*	53.5	51.1
Q14. De quelle façon les publications de votre établissement sont-elles gérées en vue d'assurer un accès et une imputabilité à long terme?		
Déposées à la bibliothèque ministérielle	43.6	45.5
Déposées à la Bibliothèque nationale	41.0	25.0
Déposées à un dépôt local	20.5	34.1
Autre	10.3	2.3
Q15. Quelles sont les heures d'ouverture de la bibliothèque ministérielle? *(moyenne des heures)*		
Interne	8.3	8.3
Externe – gouvernementale	8.1	8.3
Externe – publique	8.0	8.1
Externe – publique, sur rendez-vous	8.0	8.2
Q16. Est-ce que votre bibliothèque a une politique de prêt des publications ministérielles? *(pourcentage oui)*	57.1	46.7
Q17. Parmi les choix suivants, à qui votre bibliothèque prête-t-elle des publications ministérielles?		
Autres bibliothèques ministérielles	57.8	55.3
Employés des ministères autres que le vôtre	24.4	31.9
Bibliothèques non gouvernementales	57.8	55.3
Personnes extérieures au gouvernement	13.3	25.5
Q18. Est-ce que les publications ministérielles que vous détenez sont cataloguées par la bibliothèque? *(pourcentage oui)*	97.7	91.3

Tableau 2
Comparaison des résultats[10]
RCN et extérieur de la RCN
(pourcentage)

Questions	RCN (n=49)	Extérieur de la RCN (n=48)
Q19. Comment le catalogue de la bibliothèque est-il mis à la disposition de vos clients?		
Internet	52.2	46.8
Téléconsultation	8.7	0
Sur l'Intranet, sur les bureaux des utilisateurs	67.4	55.3
Catalogue sur fiches	2.2	6.4
Autre	26.1	10.6
Q20. Êtes-vous au courant de la norme de l'information sur les métadonnées du Conseil du Trésor? *(pourcentage oui)*	83.7	50.0
Q21. Dans l'affirmative, appliquez-vous cette norme à votre site Internet ministériel? *(pourcentage oui)*	65.9	83.3
Q22. Dans l'affirmative, qui au sein de votre établissement applique cette norme?		
Bibliothèque ministérielle	39.5	35.0
Autre	60.7	65.0
Q23. Êtes-vous au courant de la norme de l'information sur les thésaurus et les vocabulaires contrôlés du Conseil du Trésor? *(pourcentage oui)*	72.9	41.7
Q24. Dans l'affirmative, appliquez-vous cette norme au site Internet de votre établissement?	31.4	65.0
Q25. Dans l'affirmative, qui au sein de votre établissement applique cette norme?		
Bibliothèque ministérielle	36.4	53.8
Autre	63.6	46.2
Q26. Est-ce que votre établissement dispose de ses publications excédentaires, y compris des stocks excédentaires de publications institutionnelles, en les expédiant au Centre canadien d'échange du livre (CCEL) de la Bibliothèque nationale? *(pourcentage oui)*	87.5	84.0
Q27. Pourquoi ne consultez-vous pas ou n'utilisez-vous pas les services du CCEL avant d'éliminer les surplus de matériel publié?		
Pas au courant de l'existence du CCEL	50.0	10.0
Pas au courant de l'exigence d'utiliser le CCEL	16.7	
Élimination de tous les renseignements en les envoyant aux AN	16.7	
Autre	16.7	90.0

Tableau 2
Comparaison des résultats[10]
RCN et extérieur de la RCN
(pourcentage)

Questions	RCN (n=49)	Extérieur de la RCN (n=48)
Q28. Avez-vous communiqué avec la Bibliothèque nationale au cours des dernières années pour obtenir de l'aide au sujet de la gestion du matériel publié par votre établissement? Veuillez indiquer votre niveau de satisfaction au regard de l'aide obtenue.		
Conseils sur la façon de gérer les publications de l'établissement		
utilisé	19.1	7.5
niveau de satisfaction		
Insatisfait	11.1	33.3
Neutre	22.2	
Satisfait	66.7	66.7
Collection de sauvegarde et service pour les publications de l'établissement		
utilisé	10.9	10.0
niveau de satisfaction		
Insatisfait		
Neutre	40.0	
Satisfait	60.0	100.0
Données de catalogage		
utilisé	45.7	33.0
niveau de satisfaction		
Insatisfait		
Neutre		
Satisfait	100.0	100.0
Conseils sur la préservation et/ou la conservation		
utilisé	21.7	0
niveau de satisfaction		
Insatisfait		
Neutre		
Satisfait	22.2	
Autre	77.8	
utilisé	40.0	22.2
niveau de satisfaction		
Insatisfait	12.5	
Neutre		
Satisfait	87.5	100.0